ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

President
of the Treasury Board

Présidente
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages

2000–01

Canada

102-02075/

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages

2000–01

Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 2001

Catalogue N° BT 23-1/2001
ISBN 0-662-66167-2

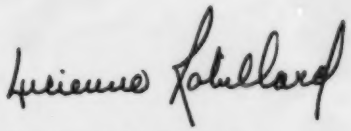
This publication is available at the following addresses:
www.tbs-sct.gc.ca/ollo
publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo

SPEAKER OF THE SENATE

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2000–01 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

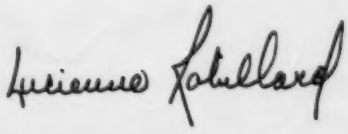
December 2001

SPEAKER OF THE HOUSE OF COMMONS

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2000–01 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

December 2001

Table of Contents

Overview 1

Setting the Stage for Renewal 3

Linguistic Duality 4

Leadership in the Public Service 6

Service to the Public 7

Language of Work 11

Equitable Participation 15

Performance of the Institutions 16

Awareness 17

Official Language Minority Communities 18

Trends and Challenges 19

Statistical Appendix 21

Mr. Speaker:

It is my pleasure, as President of the Treasury Board, to present this thirteenth annual report on official languages, for the 2000–01 fiscal year.

As you know, the Treasury Board is the agency responsible under the *Official Languages Act* (the *Act*) for the general direction and co-ordination of the policies and programs of the Government of Canada relating to service to the public, language of work and equitable participation in the Public Service of Canada.

This report covers the first year of a transition to a renewal of official languages, marked by the promotion and development of a vision. Its presentation, therefore, differs slightly from that used in previous years. The report describes the implementation of the Official Languages Program in institutions covered by the mission of the Treasury Board. It reiterates the government's commitment to provide improved service, to promote full recognition and use of English and French in the federal government, and to support the English-speaking and French-speaking linguistic minority communities throughout Canada.

Overview

Since the Government of Canada exists to serve Canadians, the government's programs and services must be centred on our citizens. It is the duty of the government to provide attentive, courteous and responsive service in both official languages, in all offices and service points designated as bilingual, and members of the public are entitled to communicate with the government in English or in French, as they choose. Our government firmly believes that serving the public in its preferred official language is more than a legal obligation: it is an axiom of courteous service and good communication.

The official languages policies demonstrate the government's intention to promote our country's linguistic duality as a source of vitality. The government unfailingly supports the Official Languages Program and the principle of linguistic duality as a fundamental value of the Canadian identity.

At the beginning of the twenty-first century, relations between the government and Canadians are undergoing a change. The government must take advantage of new information and communication technology to interact more closely with members of the public, while continuing to provide more conventional means of communication.

The government has undertaken to become a model user of information and Internet technology, and to give Canadians on-line access to its information, programs and services by 2004. The Government On-Line initiative spearheads our efforts to make the Government of Canada the best-connected government in the world; citizens will have access to their government at any time, in any place, and in the official language of their choice.

As Minister responsible for the Government On-Line initiative, I want to reiterate that we will not use new technology to the detriment of our support for the two official languages. On the contrary, we will ensure that French is more widely used on the Internet, in order to preserve the vigour of the French language and culture, on the same basis as the English language and culture.

Remarkable progress has been made in the area of bilingualism since the *Act* was passed in 1969. However, we are obliged to admit that we have not fully achieved our objectives. We are mindful that we must do more.

It is important to counter the trend that mistakenly associates the English language with Web technology, to the exclusion of French. Canadian Web sites, including the site of the Royal Canadian Mint, show through their bilingual configuration that the Web can indeed reflect a nation's bilingualism.

(E. Brian Legris, Vice-President of Human Resources and Official Languages Champion at the Royal Canadian Mint) [Translation]

According to the Commissioner of Official Languages, service to the public in the minority official language has stagnated, and I share her opinion. Despite efforts to have English and French used equitably in the Public Service of Canada, English very clearly predominates in the regions designated as bilingual, that is, those in which English and French are both used as languages of work – except in offices in the province of Quebec, where the use of French prevails.

Overall, the government has respected the commitment to equitable participation, which means ensuring that the language composition of the federal workforce tends to reflect the language composition of Canada's population. However, that does not mean that both our official languages are in fact used as legitimate languages of work.

Over the years, successive governments have helped to define a vision of what Canada could be: a diversified and inclusive society that values linguistic duality. For the Public Service of Canada to serve as a model, it is important for managers and employees to work daily to promote a work environment that is truly bilingual, rather than merely respecting the minimum language requirements dictated by the rules. We hope that our fellow citizens everywhere in Canada will recognize linguistic duality as a value that is our own and makes us unique, and that they will provide concrete support for our efforts.

Like other government programs, the Official Languages Program has suffered budget cuts in recent years. The reduction in the number of employees administering the Program in the institutions has had repercussions. While some institutions have taken this opportunity to strengthen the Program, others have cut some functions, and that may have led to a reduction in bilingual services in the Public Service and to the people of Canada.

In their defence, I must add that some of them have since changed their position. An example is Natural Resources Canada. Thanks to increased resources, the unit responsible for the Program is now better equipped to advise employees, managers and human resources professionals, and to promote the use of both official languages in this department. Human Resources Development Canada, for its part, has added two full-time employees to its official languages section in order to strengthen institutional bilingualism and implementation of the Program.

Our government must review the Program and identify the cultural and systemic obstacles to the use of both official languages in the Public Service. We are conscious of the fact that, at present, there is an imbalance in the use of the two official languages in the workplace. We must target our promotion and communication activities so as to change attitudes and behaviour, in order to ensure that linguistic duality in the workplace becomes a fundamental value. Only by so doing can we bring about lasting changes in behaviour.

For those changes to occur, we must be able to count on the support and co-operation of all those involved, including the Canadian public. You may rest assured that the changes will indeed take place. And to bring them about, we will carefully target our objectives, guided by a concern to make realistic, achievable changes.

It is time to review the strategies and activities of the Official Languages Program, and to develop a new vision and a new discourse based on results. We must renew the Program and give official languages enhanced vitality in an inclusive society.

Setting the Stage for Renewal

As the government's Management Board, the Treasury Board will continue to direct activities aimed at modernizing management practices and promoting continuous improvement. Official languages are at the heart of this change. Our efforts in accomplishing this task will be supported by auxiliary committees, particularly the Committee of Deputy Ministers on Official Languages and the network of official languages champions, which brings together senior managers from headquarters and the regions.

Since the last annual report was tabled, we have made progress in all fields of activity. In this respect, the modern management framework I presented in *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* marks an important milestone in providing Canadians with the high-quality services and programs they want and deserve, in the official language of their choice.

The renewal of the Official Languages Program will flow from this new framework. It will be based on innovation, skills and continuous learning. It will stress citizen-centred services and will be founded on the commitment of all partners. It will include a number of key components that were initiated in 2000–01, such as:

- A study among public servants on the perceptions, attitudes, obstacles and possibilities related to the use of the official languages. This study will be used for such purposes as developing a promotion and communication strategy aimed at more equitable use of the two languages. Once again, we want respect for official languages in the workplace to become a fundamental value of the Public Service of Canada.
- Renewal of official languages policies to reconcile rights and obligations more effectively, to take technological progress into account, and to ensure official languages are respected in the modernization of human resources management. The current policies will be revised and restructured into major categories to meet the needs of non-specialists in official languages.
- Greater use of French in the workplace, by Francophones and by bilingual Anglophones, and an increase in the number of employees who can work in both languages, to improve services and promote the use of both English and French.
- Recruitment of candidates who are already bilingual. More focus is needed on our official language minority communities when participation rates do not reflect those of Canada's population in some employment categories and in some regions.

Linguistic Duality

Over the years, the Government of Canada has invested in language training for public servants and in second-language teaching and immersion programs for Canadians. Many young people are now bilingual, and they form a valuable pool of human resources for succession in the Public Service.

We will continue to protect what we have gained, and we will work on the aspects that require further improvement. We will prepare for the future, and we will invest in succession planning. Our strategy is based on three measures:

- To seek constantly to improve access to services to the public in the official language of its choice in offices designated as bilingual.
- To promote linguistic duality in the Public Service of Canada. We give our employees the best tools available for serving citizens in both official languages. We also offer equal opportunities for employment and advancement to Anglophones and Francophones.
- To promote the sound and dynamic development of the official language minority communities, with their co-operation. Canadians recognize that linguistic duality is an asset. We must therefore celebrate this duality and ensure that the communities obtain the support they need to flourish. Twenty-eight departments and agencies report on their progress annually to Canadian Heritage.

Linguistic duality nurtures our culture and fosters our openness to the world. At a time when the forces of globalization are bringing countries closer together, it is desirable – even essential – to understand and speak more than one language and to know more than one culture. Thus, as a society, we have an unquestionable advantage.

We recognize linguistic and cultural differences as a source of enrichment. As President of the Treasury Board, I am proud to play a leading role in this respect. I consider it important to promote and safeguard this duality, not just as a Francophone, but also as a Canadian citizen who is proud of our Public Service.

The Prime Minister himself has stated that linguistic duality is a fundamental component of the Canadian identity and a matter of primary importance for our government. This reality is enshrined in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and in the *Act*.

Thus, linguistic duality must be at the core of our priorities and our organizational culture. Senior management must demonstrate leadership in order to create a work climate that promotes the use of both official languages. Managers must ensure that employees have the language skills and the tools they need to work readily in both official languages when necessary. They must ensure that employees who work with the public provide quality services in the official language with which clients are comfortable. Also, they must regularly assess the extent to which objectives are being achieved, by establishing feedback mechanisms and performance indicators to measure the satisfaction of both employees and clients.

These practices already exist in some organizations. For example, at the Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada, accountability agreements are made with the managers, in particular to maintain a work environment conducive to the use of both official languages and to create an organizational culture that respects linguistic duality. Another example is Communication Canada (formerly the Canada Information Office), which in 2000–01 opened 10 offices, taking its language obligations into account from the outset: 73 per cent of the positions were designated as bilingual at that time. Finally, I would like to add that at Statistics Canada, a concern for official languages dates back a number of years. This year, the department's Official Languages Management Committee celebrates 25 years of existence. I encourage the Committee to continue its excellent work, and I invite the other institutions to draw inspiration from it.

Leadership in the Public Service

To promote leadership among public service senior managers, a network of official languages champions was set up some years ago. These champions, who report to deputy ministers or chief executive officers of Crown corporations, have the mission of making the Official Languages Program more visible and acting as high-level contacts for the official language minority communities. Their participation is essential to the proper operation of the Program. We have found that some of them have already significantly helped to make official languages more visible in their organizations.

As an Anglophone born and raised in Rouyn-Noranda, I am part of the linguistic minority in Quebec. Consequently, I am as sensitive to the needs of Francophones outside of Quebec as to the needs of Anglophones within Quebec. I feel that one should be relentless in moving this issue forward, even though that is not always an easy task.

(Christina Keon Sirsly, Official Languages Champion, VIA Rail)

To support the champions, the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) has prepared tools to enable them to integrate official languages into their organization's functional and statutory activities, both at headquarters and in the regions. The guides entitled *Official Languages: An Integral Part of Decision Making* are adapted to meet the special needs of departments and Crown corporations. They provide a package of strategic activities to help the champions implement the Program.

The champions are also responsible for ensuring that linguistic duality is taken into account in departmental submissions to the Treasury Board, thereby making Treasury Board decision-makers aware of the concerns of official language minority communities. Simple acts can be enough to promote a work atmosphere conducive to the use of both official languages.

Here are two examples:

- At Indian and Northern Affairs Canada, the champion gives a pin bearing the official languages symbol to each employee who successfully completes language training. By wearing the pins, the employees show those around them that they want to use their second language.
- The champion in the Department of Finance Canada sends a letter of congratulations to executives who have made efforts to achieve the language requirements of their positions under Treasury Board policy. This policy application has also been extended to all employees who satisfy the linguistic requirements of their positions after training.

The leadership exercised by official languages champions in their respective organizations has immediate benefits not only for the workplace, but also for society in general, since the population in return receives bilingual services that are attentive, courteous and of high quality.

Service to the Public

Government of Canada institutions provide service to the public in both official languages in offices where demand is significant, or where the nature of the office requires it. Each institution is responsible for implementing the Program and must report annually on the results.

No matter how firm the government's commitment may be to quality of service in both official languages, no legislative text will replace an individual and collective willingness to make this right a reality for future generations.

To provide service in Canada, the government on March 31, 2001, had 11,787 offices and service points, 3,402 of which (29 per cent) are required to provide bilingual service to the people of Canada. The offices designated as bilingual include post offices and some postal outlets operated by private companies. The number of designated offices has remained stable: there were 3,410 on March 31, 2000 (29 per cent).

In the Public Service, the number of employees in bilingual positions working directly with the public has also remained stable. On March 31, 2001, 81 per cent or 28,369 of the 34,997 incumbents of bilingual positions with the duty of serving the public in either official language met the language requirements of their positions, as can be seen in the Statistical Appendix. However, if we look only at the level of second-language knowledge required, 29 per cent of the positions require superior proficiency and 68 per cent require intermediate proficiency.

In general, Canadians can obtain services in the official language of their choice. Unfortunately, too many communications are not of comparable quality in both languages. There are still too many administrative arrangements, that is, situations in which one language community is served locally but the other is served by other means that are less effective and of lower quality than the locally provided service.

These arrangements must be temporary. The public is entitled to expect high-quality service in both languages at all levels of service delivery and at all times. Institutions would benefit from serious analysis of their language capacity throughout the country, in order to ensure that they have a pool of employees with sufficient language capacity to provide service in both languages at all times. We believe that high-quality communications can help bring the government and Canadians closer together and improve service and effectiveness. That is one of our priorities.

Some institutions are conscious of the importance of quality service to the public and must take active offer into consideration in offices designated as bilingual. Active offer, which must be both verbal and visual, means openly and clearly inviting clients to use their preferred official language, in communications in person, on the telephone, by mail or on the Internet.

Failing to practise active offer has a direct effect on the demand for service in the minority language because, when in doubt, clients will tend to use the majority language from the start. However, Canadians should not have to ask to be served in their preferred language.

A number of institutions have in fact taken concrete measures in this matter. Here are some examples:

- At Health Canada, to improve the quality of telephone and in-person greetings, the department continues to provide training in French to receptionists and telephone operators and to the incumbents of positions in offices and service points that serve the public directly.
- At the Department of Foreign Affairs and International Trade, all services to the public and all national and international public events sponsored by the department are bilingual or multilingual.

Having said that, we are aware that in the past several years, service delivery has changed. The modernization of services thanks to technological progress like Government On-Line, the Service Canada one-stop access points, the Canada Site portal at www.canada.gc.ca and the 1 800 O-Canada line will make it easier for the government to respect Canadians' language preferences. The government will not only inform Canadians, but also listen to them.

Sixty per cent of the people of Canada now use the Internet, and the trend is growing. The government is continuing to adjust its procedures so that it can enjoy closer links with Canadians and interact with them, while at the same time maintaining the more conventional means of communication.

The new Internet services are becoming more and more popular. The Canada Site, offering services in both official languages, is visited about seven million times a month. Last year, 400,000 Canadians filed their income tax returns electronically with the Canada Customs and Revenue Agency. These services are an excellent use of the bilingual resources that accommodate Canadians' language preferences.

Another point to consider concerning service is that institutions sometimes use outside suppliers to provide services on their behalf. In those circumstances, the institutions must guarantee that both official languages are respected. For example, Industry Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade incorporate official languages provisions into the agreements and contracts made with third parties or contractors who are required to communicate with Canadians or provide services to them. Their practices are exemplary in this regard. Citizenship and Immigration Canada's Integration Branch has conducted an evaluation focusing on suppliers' ability to provide service in English and in French.

At the Canada Customs and Revenue Agency, professionalism, respect and co-operation are key values that serve as a foundation on which to achieve our goals and meet the challenges of the future. For us, that means building partnerships and working together toward common goals. It also means ensuring that official languages issues are taken into account in all CCRA's activities, policies and interactions to promote community development.

(Barbara Fulton, Assistant Commissioner, CCRA, Pacific Region)

The Secretariat, through the Service Canada Initiative, is contributing to the establishment of one-stop access points for service in two French-speaking communities in Manitoba, thereby giving the communities better access to services in French. Six localities have already been identified, four in rural areas and two in urban areas. Thanks to Canadian Heritage and the Manitoba Federal Council, the French-speaking community of Notre-Dame-de-Lourdes already has an access point managed by Service Canada. Other one-stop access point projects are now being studied.

The Secretariat has worked intensively on finalizing its policy regarding alternative methods of service delivery. The purpose of this draft policy is to improve the Government of Canada's performance in providing programs and services to Canadians. In harmony with *Results for Canadians*, the policy will ensure that service delivery, regardless of the method used, is citizen-centred, respects public service values, produces concrete and measurable results and promotes responsible expenditure management.

The new policy incorporates guiding principles for official languages. Before adopting an alternative service delivery mechanism, the government organization concerned must carry out an impact study and hold consultations with the affected official language minority community, thereby strengthening the application of the *Act* and respect for that community's needs.

High-quality health services are not limited to the technical service of providing care for people. High-quality service delivery is also closely associated with the ability of those involved to care for, help, counsel, orient and educate the users of service. The ability to understand and to be understood is thus essential to an effective relationship between a health professional and a service user.

(Excerpt from the report entitled *Improving Access to French-language Health Services*, June 2001)

I am pleased to note that certain institutions are fulfilling their responsibilities regarding service to the public by taking concrete action that is of primary importance. For example, Health Canada has used the federal-provincial discussions to highlight and promote the specific needs of official language minority communities.

Over the past year, the Secretariat has worked on pilot projects in co-operation with the federal regional councils to improve service delivery to the communities in regions where shortcomings have been identified. These projects are tailored to the specific needs of the minority communities and to the circumstances of the participating federal institutions. The essential goal is to create a climate conducive to change.

In British Columbia, a pilot project began in 2001 with the goal of promoting service in French in offices designated as bilingual. The leaders of this project, which was carried out in partnership with the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique and the Office of the Commissioner of Official Languages, were fortunate to have the participation of all departments and agencies in British Columbia. This project includes a component for awareness and development of management tools for the approximately 200 offices concerned.

The Secretariat and Public Works and Government Services Canada have agreed to give more prominence to the availability of the Government of Canada's bilingual services in telephone directories.

The Official Languages Branch of the Secretariat is aware that improving the official languages performance of institutions is essential. It is working to raise awareness and plans to intensify its efforts.

Language of Work

The *Act* states the circumstances in which employees in bilingual regions[1] are entitled to use English or French at work. It also sets out the institutions' obligations to create a work environment in which their employees may use the official language of their choice when they are not serving the public.

Although remarkable progress has been made since the *Act* was passed, it must be admitted that the expected results in the area of language of work have not been fully achieved. French has not yet attained its rightful place as a language of work in the Public Service of Canada.

This situation seems to be attributable to social and cultural factors. Some Francophones use English more often than French when speaking to their Anglophone colleagues, and sometimes even to other Francophones. Many English speakers take language training but do not avail themselves of opportunities to use their new skills, or else do not feel confident enough to speak French, so they have difficulty maintaining their language skills.

Supervisors have a role to play in promoting an environment conducive to the use of both official languages. If we look at the statistics for the Public Service, the proportion of incumbents who meet the language requirements of their positions has remained stable. On March 31, 2001, 80 per cent or 9,947 out of 12,383 incumbents of bilingual positions met the language requirements of their positions, while last year the proportion was 81 per cent. It should be noted that the superior level required for the second language for the positions in question has increased slightly from last year, to 45 per cent, as against 42 per cent for the previous year.

Despite this slight increase, English remains the language regularly used by most bilingual employees, and institutional bilingualism is suffering as a result. The scope of the problem varies from workplace to workplace. Contrary to the requirements of the policy, headquarters employees often communicate in English with offices in Quebec, both orally and in writing.

1. The bilingual regions for language of work purposes include the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the Montreal region, parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

One encouraging fact is that some managers have tackled this problem in particular.

- Human Resources Development Canada has held sessions in the Quebec region to inform the regional management board members of the employees' language rights and make them aware of the importance of these rights. The Assistant Deputy Minister has also sent the directors a memorandum reminding them that she considers it important to create an environment in which both official languages are treated with the same respect.
- Together with the Canada Customs and Revenue Agency, the Secretariat has planned a pilot project based on experiential learning exercises. The primary objective is to increase the use of French in communications between the Quebec region and headquarters in Ottawa. The pilot project proposes practical exercises aimed at improving the work environment through respect for the individual and better communication.

Furthermore, our analysis of the annual reviews submitted by the institutions shows that some of them have taken measures to improve the situation as it relates to language of work.

- At the Transportation Safety Board, for example, the Executive Director is an Anglophone and fully bilingual. Since he took up the position, Senior Management Committee meetings have been held in both languages. The Executive Director speaks to each employee in his or her preferred language. His attitude has influenced the other senior managers, and they are using French more and more in Committee meetings.
- To increase its employees' awareness of the requirements of the *Act* and ensure that the conditions related to language of work are respected, Health Canada has prepared a series of original electronic messages and has published articles in the departmental newsletter. This initiative has aroused the interest of managers and employees, who have asked for further information about their language rights and obligations. Also, every two months a series of educational exercises on the computer is issued to help employees improve their knowledge of French, in association with the magazine *Entre Parenthèses*.
- At the Department of Justice Canada, special emphasis has been placed this year on holding bilingual meetings. During the year, a course on effective management of meetings was offered, a course that continues to be offered. One of the items covered is the responsibility of managers and employees to make certain that meetings are held in both official languages. The course also presents methods that can be applied

to help or encourage employees to hold bilingual meetings. The secretaries of the department's committees have been reminded of the necessity of ensuring that meetings are bilingual and that the documentation required for meetings is distributed in both languages.

- At the Export Development Corporation in Ottawa, six language teachers are available for employees of the Crown corporation during working hours. The teachers are also editors in the writing workshops that have been set up.
- The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission gives professional training courses in English and in French, but because there is less demand for courses in French, it has formed partnerships with other departments in the same building to pool their resources. Thus, it has been able to save money and to continue providing courses in French that it could not otherwise offer, for lack of participants.

To change the perception that using both official languages means too much extra work for managers and employees, and to restore the feeling that linguistic duality is a normal and positive situation based on the fundamental values of respect and inclusion, it will be necessary for bilingual employees to see the benefits they derive from it, for themselves, for their colleagues and for their country. Being able to use both official languages has many social, cultural and economic advantages. Knowing more than one language gives us an invaluable passport to success in a knowledge-based world economy.

I firmly believe that we must increase the use of French, to give it its rightful place in the Public Service of Canada.

To improve the situation as it pertains to language of work, the Secretariat is proposing a number of initiatives, including the following:

- Add awareness activities to courses and information sessions for managers and employees; provide for meetings with the senior management committees of departments; hold training workshops and produce promotional material in order to increase the use of both official languages.
- Include an official languages component in the management training programs given by the Canadian Centre for Management Development and in the orientation programs offered by federal institutions to new employees.

- Encourage departments and agencies to include a clause in accountability agreements stating a manager's obligation to maintain a work environment conducive to the use of both official languages.
- Implement an action plan on language of work and communication between National Capital Region offices and those in Quebec, to be developed and implemented by the Secretariat and the Quebec Council of Senior Federal Officials.

We are mindful of the important role senior management plays in the Public Service to promote a culture that values linguistic duality in the work environment. Senior managers must demonstrate leadership by adopting exemplary behaviour that favours more balanced use of both official languages. That is why the Treasury Board has reviewed its policy on the linguistic profiles of its managers. The objective is clear: members of senior management must achieve an appreciable level of language knowledge in order to work in both official languages. They must be sensitive to the language spoken by their colleagues and their staff. That sensitivity should then spread throughout the entire organization.

The number of executives who must achieve the language skills required by their positions[2] and measurement of their progress should enable us to introduce an environment that is more conducive to the use of French as a language of work in bilingual regions. The basic principles of this policy apply to all institutions. However, each institution for which the Treasury Board is not the employer must adapt the policy to its own situation as regards the application mechanisms. On March 31, 2001, 68 per cent of the executives in the Public Service met the CBC requirement. I trust that this figure will continue to increase, in particular to meet the requirements of the policy and to achieve a more balanced use of the two official languages. The Official Languages Branch of the Secretariat is monitoring implementation of the policy very closely.

In this respect, I want to stress that even though the policy on linguistic profiles initially applies to members of the Executive Group, some departments and agencies, like Statistics Canada, apply the same requirements to manager positions one or two levels below the executive level, as part of succession planning.

Moreover, the Secretariat publishes information papers to promote a work environment that is conducive to the proper use of both official languages. In the fall of 2000, the

2. In the Public Service, Level C (superior) is required for reading and oral interaction. Level B (intermediate) is required for writing.

Secretariat distributed the self-evaluation checklists for managers and employees and a new poster inviting public servants to make more use of French in meetings in regions designated as bilingual outside Quebec.

Equitable Participation

Our government believes that it is necessary to have a Public Service that has integrity, is professional, diversified and representative of the Canadian society it serves. We believe that English-speaking and French-speaking Canadians must have equal opportunities to join the ranks of federal institutions subject to the *Act*, according to the merit principle.

There are official language minority communities across the country. It is only to be expected that the workforce of the government, which is at their service, should tend to reflect their presence in Canadian society.

The participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act* remains relatively stable, at 27 per cent for Francophones and 72 per cent for Anglophones.

The government's efforts over the years have borne fruit. The linguistic composition of the Public Service of Canada generally reflects that of Canada's population. However, outside the National Capital Region, Anglophones are still under-represented in offices in Quebec, although there has been a small increase. On March 31, 2001, 8 per cent of the public servants were Anglophones, slightly more than in the previous year, while they make up 13 per cent of Quebec's population. A number of institutions say that they are aware of the imbalance and plan to remedy it to become employers of choice.

In a diverse federal state such as Canada, it is important that all citizens should have a fair and equal opportunity to participate in the national administration and to identify themselves with, and feel at home in, their own national capital.

(The Right Honourable Lester B. Pearson, Declaration of Principles on Bilingualism, House of Commons Debates, April 6, 1966)

We must make better use of investments in immersion and language training programs. Many young Canadians join the labour market not only with a good knowledge of their second language, but also with a progressive attitude and an open mind about bilingualism.

I want to say that this in no way reduces the opportunities for unilingual Canadians who wish to have careers in the Public Service of Canada. These persons continue to have access to language training, and thereby to new openings. Thus, it is not necessary to be bilingual to seek employment in the Public Service.

Performance of the Institutions

In June 2000, performance indicators developed by the Official Languages Branch (the Branch) in partnership with department and agency representatives were provided to the official languages network. These indicators will be further developped for application to measure the level of public satisfaction with respect to the availability and quality of the services provided in both official languages wherever that is required.

During this review year, the Branch took over the audit functions that had been transferred to the Office of the Comptroller General. The Branch intends to change the way in which these audits have been conducted, in order to place more emphasis on results rather than on processes.

In 2000–01, the Branch carried out audits in seven airports. These audits covered active offer and service delivery as well as signage inside and outside the Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montreal (Dorval), Moncton and Halifax airports. The activities involved reviewing the operation of the airport authorities and the departmental units located in the airports: Air Canada, the Canada Customs and Revenue Agency, Citizenship and Immigration Canada and the Canadian Food Inspection Agency. Overall, service to the public is being provided in both official languages.

Some shortcomings were identified, however, particularly regarding signage and active offer. These weaknesses were brought to the attention of the organizations concerned. In 2001–02, the Official Languages Branch will clarify certain interpretations of the policies in place and align them with changes coming forward in the broader context of modernization of human resources; the result will be a better definition of the standards that departments and agencies must take into account to provide service. A follow-up on these recommendations will be carried out during the year.

The Branch is working closely with the Secretariat's Service and Innovation Sector, the Office of the Commissioner of Official Languages and other organizations, including Statistics Canada, to define new methods for evaluating public satisfaction.

A number of institutions have already conducted audits of the availability of service on the telephone, or surveys of their clients to check whether the services were adequate. Any shortcomings that are identified are corrected immediately.

Here are some examples:

- The Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec carries out an annual survey to determine the level of client satisfaction with respect to services, among other things.

- The National Energy Board surveys its French-speaking clients every four years.
- Farm Credit Canada (formerly the Farm Credit Corporation) performs an audit every six months to ensure that its client services officers and administrative assistants practise active offer. Its national audit program for the review year includes an official languages component.

The studies carried out by the Office of the Commissioner of Official Languages have also been a source of information, making it possible to find defects and ways to remedy them. The Commissioner and her predecessors have said that provision of bilingual services, particularly services in French, left a great deal to be desired, although some progress had been made. The Secretariat expects the institutions covered by the Commissioner's studies to take the necessary measures to correct the situation.

The Secretariat's Official Languages Branch acts as a catalyst, actively promoting interesting and innovative initiatives taken by the institutions to fulfil their official languages responsibilities. These initiatives are posted on its Web site in order to promote exchanges of best practices and encourage results. The Branch also uses the results of its own audits and of the internal audits carried out by the institutions to assess the situation. Its other audit and monitoring activities include visiting offices and service points that must serve the public in both official languages, and the annual reviews of the institutions.

The annual review is a tool that the deputy minister or chief executive officer of an institution sends to the Secretariat to report on its official languages performance. The annual review is expected to reflect the overall strategy advocated by the institution to eliminate shortcomings that sometimes have persisted for too long. Also, Branch personnel regularly provide opinions and advice to those in charge of the 178 institutions[3] subject to the *Act*, and the Branch audits organizations that have considerably changed the way they provide their services in recent years.

Awareness

The Branch continues to manage a range of awareness activities with a view to constantly improving services. The goal of these activities is to inform staff who work directly with the public and managers throughout Canada of the government's official languages objectives.

3. On January 9, 2001, the 178 institutions included 72 departments and agencies for which the Treasury Board is the employer, 63 Crown corporations and separate employers, and 43 privatized organizations like Air Canada and the airport authorities.

For that purpose the Branch has produced a videocassette entitled *Official Languages ... A Matter of Service* along with learning materials. This tool has been designed for employees who provide service in English and in French. It presents a wide range of best practices. Managers and official languages specialists in the departments and agencies are invited to use these examples and to adapt them to their own situations.

Here are some other noteworthy initiatives:

- Veterans Affairs Canada has distributed three brochures on active offer of service to all its employees: one on in-person communications, one on telephone communications and one on visual presentation.
- The Treasury Board has amended the policies governing access to language training and staffing of bilingual positions to take into account the needs of persons with learning difficulties. It has also revised the training and information sessions on official languages and developed tools to measure achievement of official languages objectives.
- The Secretariat has incorporated the "support for the development of the official language minority communities" aspect into the program of training sessions on official languages given throughout Canada, particularly in the Orientation to Official Languages course. These sessions are highly popular: about 500 public servants who work with the public participate in them each year.

All in all, the Secretariat has begun working with institutions to renew the Official Languages Program. It pursues the same major objectives as those mentioned by the Commissioner of Official Languages in her studies and reports. The Commissioner suggests that co-ordination across government will help improve services. That is precisely the goal we are seeking with the renewal of the Official Languages Program.

Official Language Minority Communities

In the Speech from the Throne on January 31, 2001, the Government of Canada renewed its commitment to the official language minority communities as well as to strengthening the French language and culture. The assistance given to these communities takes various forms.

The Secretariat is working closely with Canadian Heritage and federal institutions to ensure the promotion and development of these communities. A number of concrete measures have been put forward to enhance their vitality.

For example, the Secretariat has formed closer links among the main federal players. It continues to support the work of the National Committee for Canadian Francophonie Human Resource Development and the co-ordinating groups on economic development and employability co-ordinated by Human Resources Development Canada, as well as the National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority. These links allow institutions to share information and know-how and to study the big picture.

The Secretariat has also undertaken to make federal institutions and the federal regional councils more aware of the reality and needs of the communities. It has held three meetings of departmental official languages champions in Prince Edward Island, Quebec and Manitoba, and two meetings of Crown corporation champions in Manitoba and Quebec. Meetings of the departmental, Crown corporation and airport authority advisory committees on official languages have also been held in various regions of the country. Representatives of the communities are invited, since one of the objectives is to make the community representatives better known and to identify their needs.

In its concern to move closer to official language minority communities, the Secretariat is working with Canadian Heritage to form official languages sub-committees under the federal regional councils. These sub-committees will help to amplify the effect of federal initiatives with respect to the development of the communities. Sub-committees have been established in Newfoundland, Prince Edward Island, New Brunswick, Nova Scotia, Manitoba, Saskatchewan and the Pacific region (which includes British Columbia and Yukon).

During the year covered by this report, the members of the Prince Edward Island official languages sub-committee have combined their efforts to plan the organization of the Atlantic Symposium on Official Languages, in October 2001 in Charlottetown, under the aegis of the regional councils of senior federal officials of the four Atlantic provinces.

The government is working on a number of fronts to provide communities with the tools they need to ensure their vitality. We want to help them flourish and develop as their needs dictate.

Trends and Challenges

All of the Government of Canada's initiatives, all our projects and all our objectives, no matter how good, cannot be realized without the talent and professionalism of public service employees across Canada and abroad.

I consider Canada privileged to be able to rely on such a dedicated Public Service. The government is determined to create a Public Service that is innovative and dynamic. To become an employer of choice, our Public Service must continue to attract skilled employees and retain them within its ranks.

The government is unquestionably facing very great challenges. The country's population is evolving, and the workforce is aging. To succeed in attracting and retaining the qualified personnel we need to meet these challenges, we must cope with a labour market that is becoming more and more competitive.

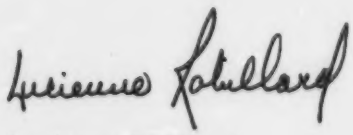
That being said, we are determined to build a more inclusive work environment – an environment that values the contributions of its employees. As President of the Treasury Board, I am making that commitment.

The Government of Canada is undertaking to breathe new life into official languages in the federal establishment. Our objective is to prepare the Public Service of Canada to meet the challenges to come. Promotion of the official languages will remain central to our concerns.

In the spring of 2001, the Prime Minister of Canada gave added responsibilities for official languages to my colleague Stéphane Dion, President of the Queen's Privy Council for Canada and Minister of Intergovernmental Affairs. Minister Dion was given the responsibility of formulating a new framework for action, in co-operation with his partners, to strengthen the Official Languages Program.

During the same period, I announced the establishment of a Task Force on Modernizing Human Resource Management in the Public Service. The renewal of official languages policies is to be carried out in parallel, so that the two initiatives will complement each other.

The Government of Canada must become the standard-bearer for a new culture that promotes the equality of English and French in its institutions. Building on the legacy of its predecessors, the government will revive its efforts to promote and preserve the rich heritage that is Canada's linguistic duality, in the Public Service of Canada and among all Canadians.



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

STATISTICAL APPENDIX

List of tables

The tables that follow are grouped in three categories: A, B and C.

A. Personnel of institutions for which the Treasury Board is the employer, including certain employees of the RCMP and of National Defence

1. Language requirements of positions in the Public Service
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service
3. Language requirements of positions in the Public Service by region, March 31, 2001
4. Bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
6. Service to the public – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
7. Service to the public – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
8. Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
9. Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
10. Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
11. Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region
13. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

B. Personnel of Crown corporations and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, including civilian and regular members of the RCMP, members of the Canadian Forces, and personnel of private organizations

14. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region
15. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

15A. Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces

15B. Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

C. All organizations subject to the *Official Languages Act*

16. Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*
17. Distribution of offices and service points in Canada
18. Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of regulation applicable
19. Distribution of all organizations subject to the *Act*

Information sources

There are three sources of information:

- the Position[4] and Classification Information System (PCIS) for federal institutions for which the Treasury Board is the employer;
- the Official Languages Information System (OLIS II) for the other institutions, including Crown corporations, the RCMP and the Canadian Forces; and
- Burolis, the official directory of offices and service points.

The reference year for the data in the statistical tables differs according to the system, being March 31, 2001, for PCIS and Burolis, and December 31, 2000, for OLIS II.

4. "Position" here means a position staffed for an indeterminate period or a determinate period of three months or more, according to the data available as at March 31, 2001.

Interpretation and validity of data

Because of adjustments made over the years (for example, the creation, transformation or the dissolution of some departments or organizations), one cannot always make comparisons using the historical data that is presented here.

Technical notes and definitions

In some tables, the data on the Public Service include a category, termed "incomplete records," to cover records for which some data are missing.

To simplify the presentation of data in the tables, numbers have been rounded to the nearest unit.

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the federal Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- ***bilingual*** – a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French;
- ***English essential*** – a position in which all the duties must be performed in English;
- ***French essential*** – a position in which all the duties must be performed in French; and
- ***either English or French essential ("either/or")*** – a position in which all the duties can be performed in English or French.

Year	*Bilingual*	*English essential*	*French essential*	*English or French essential*	*Incomplete records*	*Total*
1978	25%	60%	8%	7%	0%	
	52,300	128,196	17,260	14,129	0	211,885
1984	28%	59%	7%	6%	0%	
	63,163	134,916	16,688	13,175	0	227,942
2000	35%	53%	6%	5%	1%	
	50,535	75,552	8,355	7,132	1,478	143,052
2001	37%	52%	5%	5%	1%	
	54,952	77,087	7,915	7,254	1,176	148,384

Data from the Position and Classification Information System (PCIS)

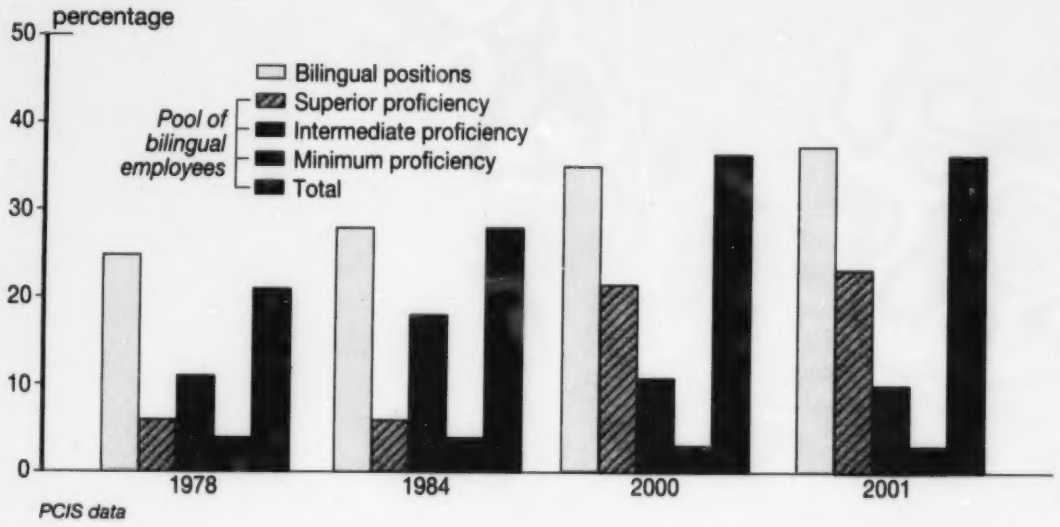
Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is carried out according to three levels of proficiency:

- Level A – minimum proficiency;
- Level B – intermediate proficiency; and
- Level C – superior proficiency.

The assessment is made of the following three skills: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this table are based on test results for oral interaction administered in accordance with the Second Language Evaluation (SLE).



PCIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region, March 31, 2001

The heading **"Unilingual Positions"** represents the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as "either/or," the language requirements have been described in terms of the incumbents' linguistic proficiencies rather than by the requirements of the positions.

Region	*Bilingual positions*	*Unilingual positions*	*Incomplete records*	*Total*
Western provinces and Northern Canada	5% 1,525	95% 31,325	0% 153	33,003
Ontario (excluding NCR)	10% 1,899	90% 17,032	0% 18	18,949
National Capital Region	63% 37,034	36% 20,812	1% 678	58,524
Quebec (excluding NCR)	57% 10,721	42% 7,912	1% 73	18,706
New Brunswick	45 % 2,471	54% 2,981	1% 53	5,505
Other Atlantic provinces	10% 1,297	88% 11,168	2% 250	12,715
Outside Canada (linguistic capacity)	80% 781	20% 201	0% 0	982
Region not specified	0% 0	0% 0	0% 0	0

PCIS data

Table 4

Bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

The linguistic status of incumbents includes two categories:

1. **"Meet"** signifies that incumbents meet the language requirements of their positions; and
2. **"Do not meet"** signifies that incumbents do not meet the language requirements of their positions.

The second of these is divided into two sub-categories:

- Incumbents who are **exempted** are not required to meet the linguistic requirements of their positions. In certain circumstances, government policy allows an employee to
  - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language and employees affected by a reorganization or statutory priority;
  - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised.
- Incumbents who **must meet** the language requirements of their positions in accordance with the *Exclusion Order on Official Languages* under the *Public Service Employment Act*. This Order allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	70%	27%	3%	0%	
	36,446	14,462	1,392	0	52,300
1984	86%	10%	4%	0%	
	54,266	6,050	2,847	0	63,163
2000	83%	10%	2%	5%	
	41,832	5,030	968	2,705	50,535
2001	82%	10%	3%	5%	
	45,053	5,566	1,345	2,988	54,952

PCIS data

Table 5

Bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

Bilingual positions are determined according to three levels of second-language proficiency:

- Level A – minimum proficiency;
- Level B – intermediate proficiency; and
- Level C – superior proficiency.

The "other" category refers to positions either requiring the code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers and translators).

In tables 5, 7, 9, and 11, the levels required in the second language (C, B, A and "other") refer to "oral interaction."

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	7%	59%	27%	7%	
	3,771	30,983	13,816	3,730	52,300
1984	8%	76%	13%	3%	
	4,988	47,980	8,179	2,016	63,163
2000	25%	69%	2%	4%	
	12,836	34,677	1,085	1,937	50,535
2001	27%	68%	2%	3%	
	14,801	37,318	1,074	1,759	54,952

PCIS data

Table 6

Service to the public – bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

This table focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The two categories ("Meet" and "Do not meet") are explained in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%	0%	
	20,888	8,016	756	0	29,660
1984	86%	9%	5%	0%	
	34,077	3,551	1,811	0	39,439
2000	82%	11%	2%	5%	
	26,766	3,429	690	1,631	32,516
2001	81%	11%	3%	5%	
	28,369	3,872	923	1,833	34,997

PCIS data

Table 7

Service to the public – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual positions where the public must be served in the two official languages. The definitions of the levels of proficiency (C, B, A and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	9%	65%	24%	2%	
	2,491	19,353	7,201	615	29,660
1984	9%	80%	10%	1%	
	3,582	31,496	3,872	489	39,439
2000	28%	69%	2%	1%	
	9,088	22,421	587	420	32,516
2001	29%	68%	2%	1%	
	10,262	23,803	592	340	34,997

PCIS data

Table 8

Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing only internal services to the Public Service, that is, positions in which there is a requirement to provide personnel services (such as pay) or central services (such as libraries) in both official languages, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Act*.* The two categories (**"Meet"** and **"Do not Meet"**) are explained in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	65%	32%	3%	0%	
	11,591	5,626	565	0	17,782
1984	85%	11%	4%	0%	
	20,050	2,472	1,032	0	23,554
2000	84%	9%	1%	6%	
	14,827	1,580	267	1,041	17,715
2001	83%	9%	2%	6%	
	16,206	1,674	408	1,141	19,429

PCIS and OLIS data

* *Bilingual regions for the purpose of language of work include the National Capital Region, New Brunswick, certain parts of Northern and Eastern Ontario, the Montreal region, and certain parts of the Eastern Townships, of the Gaspé region and of Western Quebec.*

Table 9

Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for bilingual positions providing only internal services to the Public Service. The definitions of the levels of second-language proficiency (C, B, A and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7%	53%	31%	9%	
	1,225	9,368	5,643	1,546	17,782
1984	6%	70%	18%	6%	
	1,402	16,391	4,254	1,507	23,554
2000	21%	68%	3%	8%	
	3,657	12,115	482	1,461	17,715
2001	23%	68%	2%	7%	
	4,400	13,201	465	1,363	19,429

PCIS data

Table 10

Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with supervisory responsibilities in the two official languages. The explanations of the categories ("**Meet**" and "**Do not meet**") are given in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64%	32%	4%	0%	
	9,639	4,804	567	0	15,010
1984	80%	15%	5%	0%	
	14,922	2,763	1,021	0	18,706
2000	81%	9%	5%	5%	
	9,326	1,095	537	574	11,532
2001	80%	9%	6%	5%	
	9,947	1,065	702	669	12,383

PCIS data

Table 11

Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for supervisory positions. Because a position, however, may be identified as bilingual in terms of more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	12%	66%	21%	1%	
	1,865	9,855	3,151	139	15,010
1984	11%	79%	9%	1%	
	2,101	14,851	1,631	123	18,706
2000	42%	56%	1%	1%	
	4,854	6,514	89	75	11,532
2001	45%	54%	1%	0%	
	5,570	6,688	85	40	12,383

PCIS data

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms their first official language. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978		1984		2000		2001	
Region	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada and Outside Canada	75%	25%	72%	28%	69%	31%	69%	31%
Total	211,885		227,942		143,052		148,384	
Western provinces and Northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		52,651		32,000		33,003	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	93%	7%	95%	5%
Total	34,524		36,673		19,895		18,949	
National Capital Region	68%	32%	64%	36%	59%	41%	59%	41%
Total	70,340		75,427		53,691		58,524	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	7%	93%	8%	92%
Total	29,922		32,114		18,811		18,706	
New Brunswick	84%	16%	73%	27%	62%	38%	62%	38%
Total	6,763		7,698		5,207		5,505	
Other Atlantic provinces	98%	2%	96%	4%	96%	4%	95%	5%
Total	19,212		21,802		12,434		12,715	
Outside Canada	76%	24%	74%	26%	71%	29%	71%	29%
Total	1,729		1,577		1,014		982	

PCIS data

Table 13

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is the official language in which they are generally most proficient).

	1978	*1984*	*2000*	*2001*
Canada				
Anglophones	75%	72%	69%	69%
Francophones	25%	28%	31%	31%
Total	211,885	227,942	143,052	148,384
Management				
Anglophones	82%	80%	73%	73%
Francophones	18%	20%	27%	27%
Total	1,119	4,023	3,106	3,272
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	78%	75%	74%
Francophones	19%	22%	25%	26%
Total	22,633	22,826	17,626	19,277
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	71%	64%	64%
Francophones	26%	29%	36%	36%
Total	47,710	56,513	52,315	56,502
Technical				
Anglophones	82%	79%	75%	76%
Francophones	18%	21%	25%	24%
Total	25,595	27,824	15,027	15,931
Administrative Support				
Anglophones	70%	67%	66%	67%
Francophones	30%	33%	34%	33%
Total	65,931	72,057	34,311	34,282
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	76%
Francophones	24%	25%	24%	24%
Total	48,897	44,699	20,667	19,120

PCIS data

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

	1991	*1994*	*1999*	*2000*
Canada and Outside Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	73%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total	270,329	232,337	268,948	275,988
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	91%	91%	94%	94%
Francophones	6%	6%	5%	4%
Unknown	3%	3%	1%	2%
Total	76,526	67,934	79,284	81,536
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	91%	90%
Francophones	8%	8%	7%	7%
Unknown	2%	2%	2%	3%
Total	63,786	56,611	69,054	72,789
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	66%	65%
Francophones	34%	37%	34%	35%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	30,984	27,489	35,977	36,423
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	15%	16%
Francophones	83%	80%	82%	81%
Unknown	2%	2%	3%	3%
Total	50,255	45,641	50,691	51,542
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	73%	76%
Francophones	23%	24%	26%	24%
Unknown	2%	2%	1%	0%
Total	10,857	8,320	8,907	9,137
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	90%	91%
Francophones	9%	10%	9%	8%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	23,951	23,456
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	77%	78%
Francophones	28%	23%	22%	21%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	8,292	1,715	1,084	1,105

See the explanation of the term "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

OLIS II data

Table 15

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

	1991	*1994*	*1999*	*2000*
Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	73%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total*	270,329**	232,337	268,948	275,988
Management				
Anglophones	72%	72%	74%	73%
Francophones	26%	27%	25%	25%
Unknown	2%	1%	1%	2%
Total	7,209	16,270	7,095	7,841
Professionals				
Anglophones	73%	72%	74%	74%
Francophones	27%	28%	26%	26%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	11,602	11,444	20,432	21,033
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	75%	76%
Francophones	29%	27%	24%	23%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	17,645	15,164	47,387	48,010
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	69%	69%
Francophones	30%	26%	30%	30%
Unknown	2%	0%	1%	1%
Total	23,841	67,821	34,561	37,357
Operational				
Anglophones	72%	72%	74%	73%
Francophones	23%	22%	22%	22%
Unknown	5%	6%	4%	5%
Total	92,492	50,775	87,133	89,853

* *These totals take into account the data from tables 15A and 15B.*

** *This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for whom the occupational category was not available.*

OLIS II data

Table 15A

Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces
(Treasury Board is not the employer)

The information on the Canadian Forces is in the form of a sub-table to provide greater detail.

The sub-tables (15A and 15B) relate to Table 15, presenting a global portrait of equitable participation in those organizations for which the Treasury Board is not the employer.

	*1991**	*1994*	*1999*	*2000*
Generals				
Anglophones		76%	77%	73%
Francophones		24%	23%	27%
Unknown		0%	0%	0%
Total		96	75	75
Officers				
Anglophones		76%	75%	75%
Francophones		24%	25%	25%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	12,938	12,904
Other Ranks				
Anglophones		71%	72%	72%
Francophones		29%	28%	28%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	45,406	44,652

* *Distribution by category is not available for the 117,540 members of the Canadian Forces.*

OLIS II data

Table 15B

Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP *(Treasury Board is not the employer)*

This table contains data concerning regular members of the RCMP. The civilian members of the RCMP are included in Table 15. For more information on the composition of the RCMP workforce, consult its annual report.

	*1991**	*1994**	*1999*	*2000*
Officers				
Anglophones			82%	82%
Francophones			18%	18%
Unknown			0%	0%
Total			395	393
Non-commissioned officers				
Anglophones			83%	83%
Francophones			17%	17%
Unknown			0%	0%
Total			4,782	4,682
Constables				
Anglophones			80%	81%
Francophones			20%	19%
Unknown			0%	0%
Total			8,744	9,188

* *For these two years, the data are found in Table 15.*

OLIS II data

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*

This table gives a summary of the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*, that is, federal institutions and all other organizations that, under federal legislation, are subject to the *Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

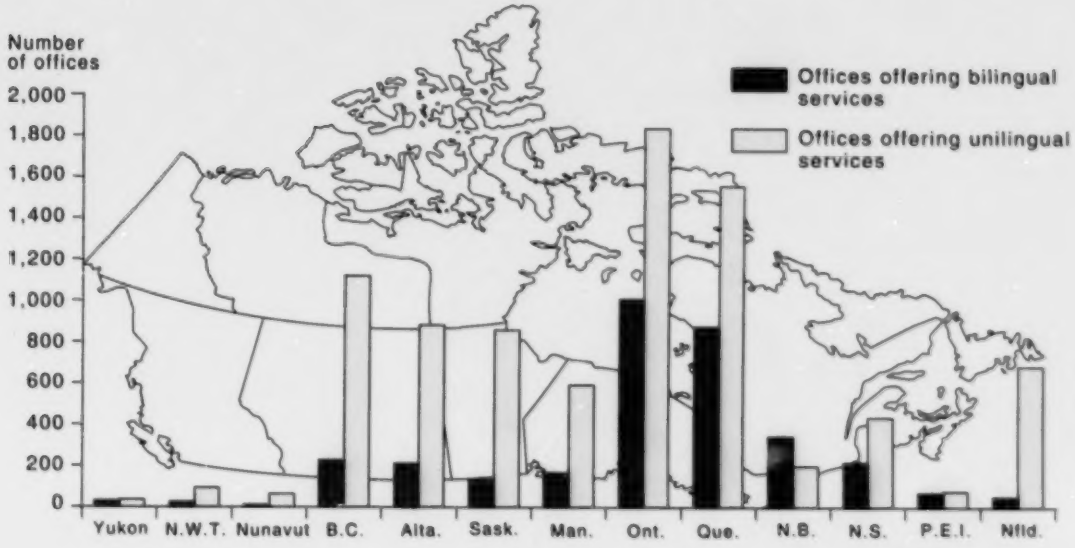
	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Anglophones	72%	72%	72%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	483,739	450,837	412,000	424,372

PCIS and OLIS II data

Table 17

Distribution of offices and service points in Canada

This table depicts by province and territory the distribution of federal offices and service points required to provide their services in the two official languages, and those offices providing unilingual services.



* *Offices offering unilingual services in French are located in Quebec and those offering unilingual services in English are located elsewhere in Canada.*

Data from Burolis

Table 18

Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of regulation applicable

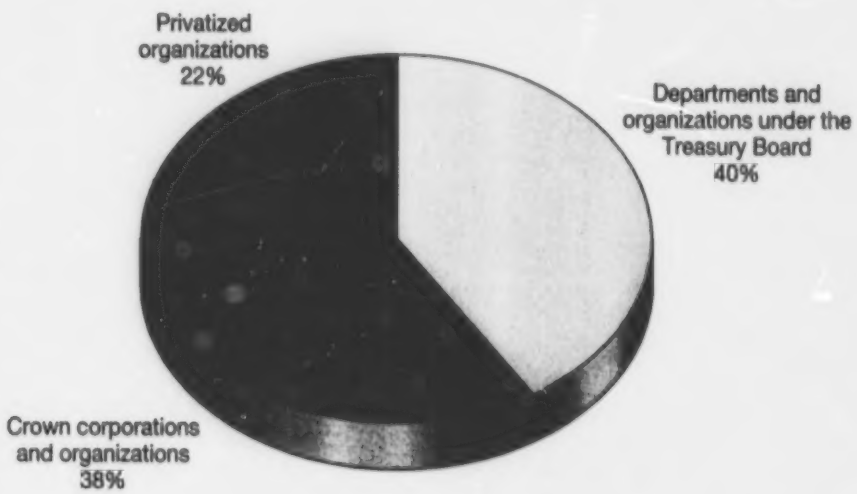
This table shows the percentage of federal offices offering services in both official languages, according to the type of regulation applicable.

Data from Burolis

Table 19

Distribution of all organizations subject to the *Act*

This table presents the breakdown of all organizations that are obliged to offer service in both official languages. Note that Treasury Board is the employer only for the category "Departments and organizations."



Data from: Burolis

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles

2000-2001

Canada

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

2000-2001

Offert également en médias de substitution

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2001

N° de catalogue BT23-1/2001
ISBN 0-662-66167-2

Cette publication est disponible à l'une des adresses suivantes :
www.tbs-sct.gc.ca/ollo
publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo

Nota – Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le treizième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2000-2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Décembre 2001

PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le treizième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2000-2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Décembre 2001

TABLE DES MATIÈRES

Constat 1

À l'aube de la relance 4

Dualité linguistique 5

Leadership à la fonction publique 7

Service au public 8

Langue de travail 12

Participation équitable 16

Rendement des institutions 17

Sensibilisation 19

Communautés de langue officielle en situation minoritaire 20

Tendances et défis 21

Annexe statistique 23

Monsieur le Président,

En ma qualité de présidente du Conseil du Trésor, j'ai le plaisir de présenter ce treizième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2000-2001.

Comme vous le savez, le Conseil du Trésor est l'organisme responsable, en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), de l'élaboration et de la coordination générales des politiques et programmes du gouvernement du Canada qui touchent le service au public, la langue de travail et la participation équitable à la fonction publique du Canada.

Le présent rapport rendra compte d'une première année de transition vers une relance des langues officielles, marquée par la promotion et l'élaboration d'une vision. Conséquemment, sa présentation, qui fait état de l'exécution du Programme des langues officielles dans les institutions relevant de la mission du Conseil du Trésor, est quelque peu différente de celle des années antérieures. Ce rapport réitère l'engagement du gouvernement de fournir un meilleur service, de favoriser l'entière reconnaissance et la pleine utilisation du français et de l'anglais dans l'administration fédérale, et de soutenir les communautés linguistiques francophones et anglophones en situation minoritaire d'un bout à l'autre du pays.

Constat

La raison d'être du gouvernement du Canada est de servir les Canadiens, d'où la nécessité d'axer ses programmes et ses services sur les citoyens. Le gouvernement a le devoir de fournir un service empressé, courtois et réceptif, dans les deux langues officielles, dans les bureaux et points de service désignés bilingues, et le public a le droit de communiquer avec le gouvernement en français ou en anglais, selon ce qu'il préfère. Notre gouvernement croit fermement que servir le public dans la langue officielle de son choix est plus qu'une obligation juridique, c'est aussi l'évidence même d'un service courtois et d'une bonne communication.

Les politiques sur les langues officielles mettent en évidence la volonté du gouvernement de faire valoir la dualité linguistique du pays comme source de dynamisme. Le gouvernement soutient de façon indéfectible le Programme des langues officielles et le principe de la dualité linguistique comme valeur fondamentale de l'identité canadienne.

En ce début du XXI^{e} siècle, les rapports entre le gouvernement et les citoyens se transforment. Pour se rapprocher des citoyens et interagir avec eux, le gouvernement doit tirer parti des nouvelles technologies d'information et de communication tout en continuant d'offrir des moyens de communication plus conventionnels, s'ils le préfèrent.

Le gouvernement s'est engagé à devenir un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet, et à offrir aux Canadiens un accès en ligne à ses renseignements, à ses programmes et à ses services d'ici 2004. L'initiative Gouvernement en direct est le principal fer de lance qui contribuera à faire du gouvernement du Canada le gouvernement le mieux branché au monde. Les citoyens pourront avoir accès à leur gouvernement quand ils le veulent, où qu'ils soient, et dans la langue officielle de leur choix.

En tant que ministre responsable de l'initiative Gouvernement en direct, je tiens à répéter que notre recours aux nouvelles technologies ne se fera pas au détriment de notre appui aux deux langues officielles. Bien au contraire, nous ferons en sorte que le français soit davantage utilisé sur Internet afin de préserver la vigueur de la langue et de la culture françaises, au même titre que la langue et la culture anglaises.

Des progrès remarquables ont été accomplis au chapitre du bilinguisme depuis l'adoption de la *Loi* en 1969. Toutefois, force nous est d'admettre que nous n'avons pas entièrement atteint nos objectifs. Nous sommes conscients que nous devons faire plus.

Il est important de contrer la tendance qui associe à tort la langue anglaise aux technologies du Web à l'exclusion du français. Les sites Web canadiens, dont celui de la Monnaie royale canadienne, montrent de par leur configuration bilingue que le Web peut bel et bien refléter le bilinguisme d'une nation.

(E. Brian Legris, vice-président des ressources humaines et champion des langues officielles à la Monnaie royale canadienne)

Au dire de la Commissaire aux langues officielles, le service au public dans la langue officielle de la minorité a stagné, et c'est une opinion que je partage. Malgré tous les efforts déployés pour que le français et l'anglais soient utilisés de façon équitable au sein de la fonction publique du Canada, la prédominance de l'anglais est plus qu'évidente dans les régions désignées bilingues, c'est-à-dire celles où le français et l'anglais sont utilisés comme langues de travail – à l'exception des bureaux de la province de Québec où l'usage du français est prépondérant.

Dans l'ensemble, le gouvernement a respecté l'engagement relatif à la participation équitable, à savoir de faire en sorte que la composition linguistique de la main-d'œuvre fédérale tende à refléter celle de la population canadienne. Toutefois, cela ne signifie pas pour autant que nos deux langues officielles soient effectivement utilisées comme langue de travail légitime.

Au cours des années, les gouvernements successifs ont contribué à préciser une vision de ce que peut être le Canada, soit une société diversifiée et inclusive qui valorise la dualité linguistique. Pour que la fonction publique du Canada serve de modèle, il importe que les gestionnaires et les employés s'efforcent de promouvoir au quotidien un milieu de travail vraiment bilingue au lieu de se limiter à respecter des exigences linguistiques minimales dictées par des règles. Nous souhaitons que nos concitoyens, partout au pays, reconnaissent la dualité linguistique comme une valeur qui nous est propre, qui nous distingue, et qu'ils fassent en sorte d'appuyer concrètement nos efforts.

À l'instar des autres programmes gouvernementaux, celui des langues officielles a lui aussi subi des compressions budgétaires ces dernières années. La diminution du nombre d'employés qui administrent le Programme dans les institutions a eu des répercussions. Alors que certaines institutions ont saisi cette occasion pour renforcer le Programme, d'autres ont coupé certaines fonctions, ce qui a pu avoir pour effet de réduire les services bilingues, dans la fonction publique et auprès de la population canadienne.

À leur décharge, j'ajouterai que certaines des institutions ont par la suite révisé leur position. C'est le cas, entre autres, à Ressources naturelles Canada. Grâce à des ressources accrues, le service responsable du Programme est désormais mieux équipé pour conseiller les employés, les gestionnaires et les praticiens des ressources humaines, et pour favoriser l'usage des deux langues officielles à ce ministère. Développement des ressources humaines Canada a pour sa part ajouté deux employés à temps plein à sa section des langues officielles afin de renforcer le bilinguisme institutionnel et l'exécution du Programme.

Notre gouvernement se doit de revoir le Programme et cerner les obstacles culturels et systémiques à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique. Nous sommes conscients que, à l'heure actuelle, il existe un déséquilibre dans l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Nous devrons cibler nos activités de promotion et de communication de manière à modifier les attitudes et les comportements, afin que la dualité linguistique en milieu de travail y devienne une valeur fondamentale. C'est à cette condition que nous verrons des changements de comportement durables.

Pour que ces changements puissent s'opérer, nous devrons compter sur l'appui et la collaboration de tous les intervenants, y compris le public canadien. Soyez-en convaincus, les changements vont bel et bien survenir. Et pour ce faire, nous ciblerons soigneusement nos objectifs en ayant en tête le souci d'apporter des changements réalistes et réalisables.

Il est temps de revoir les stratégies et les activités du Programme des langues officielles, d'élaborer une nouvelle vision, un nouveau discours axé sur les résultats. Nous devons relancer le Programme, et dynamiser davantage les langues officielles dans une société inclusive.

À l'aube de la relance

En tant que Conseil de gestion du gouvernement, le Conseil du Trésor continuera de diriger les activités visant à moderniser les pratiques de gestion et à en promouvoir l'amélioration permanente. Les langues officielles sont au cœur de ce changement. Pour mener cette tâche à bien, nos efforts seront appuyés par des comités d'appoint, notamment le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles et le réseau des champions des langues officielles, qui réunit des cadres supérieurs de l'administration centrale et des régions.

Depuis le dépôt du dernier rapport annuel, nous avons fait des progrès dans différents champs d'activités. À cet égard, le cadre de gestion moderne que j'ai présenté dans le document *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada* marque un important jalon en vue d'offrir aux citoyens les services et les programmes de grande qualité qu'ils veulent et qu'ils méritent, dans la langue officielle de leur choix.

La relance du Programme des langues officielles découlera de ce nouveau cadre. Elle s'articulera autour de l'innovation, des compétences et de l'apprentissage continu. Elle mettra l'accent sur les services axés sur les citoyens et s'appuiera sur l'engagement de tous les partenaires. Elle comportera plusieurs éléments clés qui ont été amorcés en 2000-2001, notamment :

- Une étude auprès des fonctionnaires sur les perceptions, les attitudes, les entraves et les possibilités reliées à l'utilisation des langues officielles. Cette étude servira, entre autres, à élaborer une stratégie de promotion et de communication qui vise une utilisation plus équitable des deux langues. Encore une fois, nous voulons que le respect des langues officielles en milieu de travail devienne une valeur fondamentale de la fonction publique du Canada.
- Le renouvellement des politiques des langues officielles pour mieux concilier les droits et les obligations, tenir compte des progrès technologiques et pour s'assurer que la modernisation de la gestion des ressources humaines prenne en compte le respect des langues officielles. Les politiques actuelles seront révisées et restructurées en grandes catégories pour répondre aux besoins des non-spécialistes de langues officielles.

- L'utilisation accrue du français en milieu de travail, par les francophones et par les anglophones bilingues, et l'accroissement du nombre d'employés pouvant travailler dans les deux langues, afin d'améliorer les services et de promouvoir le recours au français et à l'anglais.
- Le recrutement de candidats déjà bilingues. Les efforts de dotation devront cibler les communautés de langue officielle en situation minoritaire dont le taux de participation ne reflète pas celui de la population canadienne dans certaines catégories d'emploi et dans certaines régions.

Dualité linguistique

Au fil des ans, le gouvernement du Canada a investi dans la formation linguistique à l'intention des fonctionnaires, et dans les programmes d'immersion et d'enseignement en langue seconde destinés aux Canadiens. Beaucoup de jeunes sont maintenant bilingues et constituent un bassin intéressant de ressources humaines pour la relève à la fonction publique.

Nous continuerons de protéger nos acquis et nous nous attaquerons aux aspects qui nécessitent encore de l'amélioration. Nous préparerons l'avenir et investirons dans la relève. Notre stratégie repose sur trois mesures :

- Améliorer constamment l'accès aux services au public dans la langue officielle de son choix, dans les bureaux désignés bilingues.
- Favoriser la dualité linguistique à la fonction publique du Canada, c'est-à-dire doter les employés des meilleurs outils qui soient pour servir les citoyens dans les deux langues officielles et offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux francophones et aux anglophones.
- Favoriser le développement sain et dynamique des communautés de langue officielle en situation minoritaire, avec leur collaboration. Les Canadiens reconnaissent que la dualité représente un atout. Nous devons donc célébrer cette dualité et veiller à ce que les communautés obtiennent l'appui dont elles ont besoin pour s'épanouir. Vingt-huit ministères et organismes font rapport annuellement des progrès réalisés auprès de Patrimoine canadien.

La dualité linguistique nourrit notre culture et favorise notre ouverture sur le monde. Au moment où les forces de la mondialisation rapprochent les pays les uns des autres, il est souhaitable, voire essentiel, de comprendre et de parler plus d'une langue et d'être familier avec plus d'une culture. Nous avons donc, comme société, un avantage incontestable.

Nous reconnaissons les différences linguistiques et culturelles comme une source d'enrichissement. En ma qualité de présidente du Conseil du Trésor, je suis fière d'exercer un rôle de premier plan à ce chapitre. Il importe pour moi de promouvoir et de sauvegarder cette dualité, non seulement comme francophone, mais aussi en tant que Canadienne et citoyenne fière de notre fonction publique.

Le Premier ministre a lui-même souligné que la dualité linguistique était un élément fondamental de l'identité canadienne et un dossier de première importance pour notre gouvernement. Cette réalité est inscrite dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et dans la *Loi*.

La dualité linguistique doit donc être au cœur des priorités et de la culture organisationnelle. La haute direction des ministères et organismes fédéraux doit faire preuve de leadership en vue de créer un climat de travail qui favorise l'utilisation des deux langues officielles. Les gestionnaires doivent veiller à ce que les employés possèdent, entre autres, les compétences linguistiques et les outils dont ils ont besoin pour travailler aisément dans les deux langues officielles, lorsqu'il y a lieu. Ils doivent aussi s'assurer que les employés qui travaillent avec le public offrent des services de qualité dans la langue officielle avec laquelle les clients se sentent à l'aise. En outre, ils doivent évaluer périodiquement dans quelle mesure les objectifs sont atteints en mettant en place des mécanismes de rétroaction et des indicateurs de rendement pour mesurer la satisfaction des employés et de la clientèle.

Ces pratiques existent déjà dans certains organismes. Au Centre d'analyse des opérations et des déclarations financières du Canada, par exemple, des ententes de responsabilisation sont conclues avec les gestionnaires, notamment pour maintenir un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles et créer une culture organisationnelle qui respecte la dualité linguistique. Un autre exemple de cette situation est Communication Canada (anciennement le Bureau d'information Canada) qui, au cours de 2000-2001, a ouvert 10 bureaux en tenant compte, dès le début, de ses obligations linguistiques : 73 p. 100 des postes ont alors été désignés bilingues. Et finalement, j'aimerais ajouter qu'à Statistique Canada, le souci des langues officielles remonte à plusieurs années. En effet, le Comité de gestion des langues officielles de ce ministère célèbre cette année ses 25 ans d'existence. J'encourage le Comité à poursuivre son excellent travail et j'invite les autres institutions à s'en inspirer.

Leadership à la fonction publique

Afin de stimuler le leadership au niveau de la haute direction de la fonction publique, un réseau de champions des langues officielles a été mis sur pied il y a déjà quelques années. Ces champions qui relèvent de sous-ministres ou de premiers dirigeants de sociétés d'État ont pour mission de rehausser la visibilité du Programme des langues officielles et de servir d'interlocuteurs de haut niveau pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Leur participation est essentielle à la bonne marche du Programme. Nous constatons que certains d'entre eux ont déjà grandement contribué à accroître la visibilité des langues officielles dans leur organisation.

Pour appuyer les champions, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (Secrétariat) a préparé des outils leur permettant d'intégrer les langues officielles aux activités fonctionnelles et statutaires de leur organisation, à l'administration centrale et dans les régions. Les guides intitulés *Les langues officielles au cœur des décisions* sont adaptés pour répondre aux besoins particuliers des ministères et des sociétés d'État. Ils présentent une brochette d'activités stratégiques pour aider les champions à mettre en œuvre le Programme.

Les champions ont également la responsabilité de veiller à ce que la dualité linguistique soit prise en compte dans les présentations ministérielles soumises au Conseil du Trésor. Les décideurs au Conseil du Trésor sont ainsi sensibilisés aux préoccupations des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Des gestes simples suffisent à favoriser un climat de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. En voici deux exemples :

- Aux Affaires indiennes et du Nord Canada, le champion remet l'épinglette arborant le symbole des langues officielles à chaque employé qui termine avec succès sa formation linguistique. En portant l'épinglette, les employés indiquent à leur entourage qu'ils désirent utiliser leur langue seconde.
- Le champion du ministère des Finances Canada fait parvenir une lettre de félicitations aux cadres de la haute direction qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste en vertu de la politique du Conseil du Trésor. De plus, cette application de politique a été étendue à tous les employés qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste après avoir suivi de la formation.

En tant qu'anglophone née et ayant passé les premières années de ma vie à Rouyn-Noranda, je fais partie de la minorité linguistique du Québec. Je suis donc très sensible autant aux besoins de cette minorité qu'à ceux des francophones hors Québec. J'estime qu'il ne faut jamais cesser de faire avancer cette cause, même si ce n'est pas toujours facile.

(Christina Keon Sirsly, championne des langues officielles de VIA Rail).

Le leadership qu'exercent les champions des langues officielles dans leur organisation respective a des répercussions immédiates non seulement dans leur milieu de travail mais aussi sur la société en général puisque la population bénéficie en retour de services bilingues empressés, courtois et de qualité.

Service au public

Les institutions du gouvernement du Canada offrent des services au public dans les deux langues officielles dans les bureaux où la demande est importante, ou lorsque la vocation du bureau l'impose. Chaque institution a la responsabilité de mettre en œuvre le Programme et doit rendre compte annuellement des résultats.

Aussi ferme que puisse être l'engagement du gouvernement à l'endroit de la qualité du service dans les deux langues officielles, aucun texte législatif ne remplacera la volonté individuelle et collective de faire de ce droit une réalité pour les générations à venir.

Pour offrir les services au Canada, le gouvernement comptait, au 31 mars 2001, 11 787 bureaux et points de service, dont 3 402 (29 p. 100) sont tenus d'offrir des services bilingues à la population canadienne. Les bureaux désignés bilingues comprennent les bureaux de poste et certaines franchises postales exploitées par des entreprises privées. Le nombre de bureaux désignés demeure stable; il était de 3 410 au 31 mars 2000 (29 p. 100).

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent directement avec le public reste également stable. Au 31 mars 2001, 81 p. 100, soit 28 369 des 34 997 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, comme en témoignent les statistiques en annexe. Par contre, si l'on s'en tient au niveau requis de connaissances en langue seconde, 29 p. 100 des postes requièrent une maîtrise supérieure et 68 p. 100 un niveau intermédiaire.

En règle générale, les citoyens peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix. Malheureusement, trop de communications ne sont pas de qualité comparable dans les deux langues. Il existe encore trop d'arrangements administratifs, c'est-à-dire des situations où une communauté linguistique est desservie localement alors que l'autre l'est par un moyen qui n'est pas aussi efficace ou de qualité comparable à celle qui est desservie localement.

Ces arrangements doivent être temporaires. Le public est en droit de s'attendre à un service de qualité dans les deux langues, à tous les niveaux de prestations des services et en tout temps. Les institutions auraient avantage à analyser sérieusement leur capacité linguistique partout au pays pour s'assurer qu'elles ont un bassin d'employés ayant une capacité linguistique adéquate pour offrir les services dans les deux langues, en tout temps. Nous croyons que des communications de qualité peuvent contribuer à rapprocher le gouvernement et les citoyens, et à améliorer les services et l'efficacité. Cela est une de nos priorités.

Certaines institutions sont conscientes de l'importance de la qualité du service au public et doivent notamment se préoccuper de l'offre active dans les bureaux désignés bilingues. L'offre active, qui doit être verbale et visuelle, signifie inviter ouvertement et sans équivoque la clientèle à utiliser la langue de son choix, que ce soit dans les communications en personne, au téléphone, par correspondance ou sur Internet.

Ne pas pratiquer l'offre active influe directement sur la demande de service dans la langue de la minorité parce que, dans le doute, les clients auront tendance à utiliser d'entrée de jeu la langue de la majorité. Or, un citoyen ne devrait pas avoir à demander à se faire servir dans la langue qu'il préfère.

De fait, un certain nombre d'institutions ont pris des mesures concrètes en ce sens. En voici quelques exemples :

- À Santé Canada, afin d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et en personne, le Ministère continue d'offrir de la formation en français aux réceptionnistes et aux téléphonistes ainsi qu'aux titulaires de postes dans les bureaux et points de service qui desservent directement la population.
- Au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, tous les services au public et toutes les manifestations publiques nationales et internationales parrainées par le Ministère sont bilingues ou multilingues.

Cela dit, nous sommes conscients que depuis quelques années, la prestation des services a changé. Les initiatives de modernisation des services mises en œuvre, par exemple Gouvernement en direct, les guichets uniques de Service Canada, le portail du Site du Canada (www.canada.gc.ca) et la ligne 1 800 O-Canada, permettront au gouvernement de mieux respecter les préférences linguistiques des citoyens. Non seulement le gouvernement informera les citoyens mais il sera également à l'écoute.

À l'heure actuelle, 60 p. 100 de la population du Canada utilise Internet, et cette tendance va en augmentant. Le gouvernement continue à ajuster ses façons de faire afin de se rapprocher des citoyens et d'interagir avec eux, tout en maintenant des moyens de communication plus conventionnels.

À l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le professionnalisme, le respect et la collaboration sont des valeurs essentielles sur lesquelles nous nous fondons pour atteindre nos buts et relever les défis de l'avenir. Pour nous, cela signifie établir des partenariats et conjuguer nos efforts pour la réalisation des buts communs. Cela signifie également la prise en compte des langues officielles dans les activités, les politiques et les rapports que nous établissons pour promouvoir le développement des communautés.

(Barbara Fulton, sous-commissaire de l'ADRC, région du Pacifique)

Les nouveaux services sur Internet deviennent de plus en plus populaires. Offerts dans les deux langues officielles, le site du Canada reçoit environ sept millions de visites par mois. L'an dernier, 400 000 Canadiens ont envoyé leur déclaration de revenus de façon électronique à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Ces services constituent une excellente utilisation des ressources bilingues qui tiennent compte des préférences linguistiques des citoyens.

Un autre point à ne pas oublier en ce qui a trait aux services, c'est que les institutions ont parfois recours à des fournisseurs de l'extérieur pour offrir certains services en leur nom. Dans ces circonstances, les institutions doivent garantir le respect des deux langues officielles. À titre d'exemple, Industrie Canada et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international intègrent des dispositions relatives aux langues officielles dans les ententes et les marchés conclus avec des tierces parties ou des entrepreneurs appelés à communiquer avec les citoyens ou à leur fournir des services. Leurs pratiques à cet égard sont exemplaires. La Direction générale de l'intégration à Citoyenneté et Immigration Canada a pour sa part effectué une évaluation de la capacité des fournisseurs à offrir les services en français et en anglais.

Le Secrétariat, par l'entremise de l'initiative Service Canada, contribue à la mise en place de guichets uniques de services dans deux communautés francophones du Manitoba, permettant ainsi à la collectivité d'avoir un meilleur accès à des services en français. Six localités ont déjà été recensées, quatre en milieu rural, deux en milieu urbain. Grâce à Patrimoine canadien et au Conseil fédéral du Manitoba, la collectivité francophone de Notre-Dame-de-Lourdes a déjà accès à un guichet géré par Service Canada. D'autres projets de guichet unique sont présentement à l'étude.

Le Secrétariat a travaillé intensément à finaliser sa politique sur les différents modes de prestation des services. Ce projet de politique a pour but d'améliorer le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est d'offrir des programmes et des services aux Canadiens. En accord avec le document *Des Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, la politique fera en sorte que la prestation des services, quel que soit le mode utilisé, soit axée sur les citoyens, respecte les valeurs de la fonction publique, produise des résultats concrets et mesurables, et encourage une gestion responsable des dépenses.

La nouvelle politique intègre des principes directeurs sur les langues officielles. Avant d'adopter un mécanisme différent de prestation de services, un organisme gouvernemental devra effectuer une étude d'impact et mener une consultation auprès de la communauté de langue officielle en situation minoritaire concernée, renforçant par le fait même l'application de la *Loi* et le respect des besoins de cette communauté.

Je suis heureuse de noter que certaines institutions s'acquittent de leurs responsabilités en matière de service au public en menant des actions concrètes de première importance. À titre d'exemple, Santé Canada a utilisé les discussions fédérales-provinciales pour faire connaître et faire valoir les besoins spécifiques des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Des services de santé de qualité ne se résument pas à l'acte technique consistant à soigner les gens. Une prestation de qualité est aussi étroitement associée à la capacité des intervenants de soigner, aider, conseiller, orienter, éduquer les utilisateurs de service. La capacité de comprendre et d'être compris est donc essentielle à une relation efficace entre un professionnel de la santé et l'utilisateur de service.

(Extrait du rapport *Santé en français – pour un meilleur accès à des services de santé en français*, juin 2001)

Au cours de l'année écoulée, le Secrétariat a travaillé à des projets pilotes, en collaboration avec les conseils fédéraux régionaux, pour améliorer la prestation des services aux communautés, dans les régions où des faiblesses ont été décelées. Ces projets sont adaptés aux besoins particuliers des communautés en situation minoritaire et aux circonstances des institutions fédérales participantes. L'essentiel est de créer le climat propice au changement.

En Colombie-Britannique, un projet-pilote qui a débuté en 2001 a pour but de promouvoir les services en français dans les bureaux désignés bilingues. Les dirigeants de ce projet, réalisé en partenariat avec la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et le Commissariat aux langues officielles, se félicitent de la participation de tous les ministères et organismes en Colombie-Britannique. Ce projet comporte un volet de sensibilisation et le développement d'outils de gestion pour les quelque 200 bureaux concernés.

Le Secrétariat, de concert avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, a convenu de mieux indiquer dans les annuaires téléphoniques la disponibilité des services bilingues du gouvernement du Canada.

La Direction des langues officielles du Secrétariat est consciente qu'il est essentiel d'améliorer le rendement des institutions en matière de langues officielles. Elle joue un rôle de sensibilisation et entend intensifier ses efforts.

Langue de travail

La *Loi* énonce les circonstances dans lesquelles les employés des régions bilingues[1] ont le droit d'utiliser le français ou l'anglais au travail. Elle précise également les obligations qu'ont les institutions de créer un milieu de travail où leurs employés peuvent utiliser la langue officielle de leur choix lorsqu'ils ne sont pas en train de servir le public.

Bien que des progrès remarquables aient été accomplis depuis l'adoption de la *Loi*, il faut admettre que les résultats escomptés au chapitre de la langue de travail ne sont pas entièrement atteints. Le français comme langue de travail dans la fonction publique du Canada n'a pas encore sa place qui lui revient.

Cette situation semble attribuable à des facteurs sociaux et culturels. Certains francophones utilisent plus souvent l'anglais que le français lorsqu'ils s'adressent à leurs collègues anglophones et parfois même entre francophones. Nombre d'anglophones suivent une formation linguistique, mais ne saisissent pas toutes les occasions d'utiliser leurs nouvelles compétences ou encore ne se sentent pas suffisamment confiants pour parler en français, de telle sorte qu'ils arrivent difficilement à maintenir leurs compétences linguistiques.

Les surveillants ont un rôle à jouer pour favoriser un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles. Au point de vue des statistiques à la fonction publique, la proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste reste stable. En date du 31 mars 2001, 80 p. 100, soit 9 947 titulaires de postes bilingues sur 12 383, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste alors que l'an dernier, le pourcentage était de 81 p. 100. Fait à noter, le niveau supérieur requis en langue seconde des postes a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier. En effet, le niveau supérieur requis est passé de 45 p. 100 par rapport à 42 p. 100 l'année précédente.

1. Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.

Malgré cette légère augmentation, l'anglais reste la langue régulièrement utilisée par la majorité du personnel bilingue, et le bilinguisme institutionnel en souffre. L'ampleur du problème varie d'un milieu de travail à l'autre. Contrairement aux exigences de la politique, les employés de l'administration centrale communiquent fréquemment en anglais avec les bureaux du Québec, aussi bien de vive voix que par écrit.

Fait encourageant, certains gestionnaires se sont attaqués à ce problème en particulier.

- Développement des ressources humaines Canada a tenu, dans la région du Québec, des séances afin d'informer les membres du Conseil régional de direction des droits linguistiques des employés et de les sensibiliser à l'importance de ces droits. La sous-ministre adjointe a également envoyé aux directeurs une note de service leur rappelant l'importance qu'elle attache à la création d'un milieu où les deux langues officielles sont traitées avec le même respect.
- De concert avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le Secrétariat a planifié un projet pilote qui repose sur des exercices expérientiels d'apprentissage. L'objectif premier est d'accroître l'utilisation du français dans les communications entre la région du Québec et l'administration centrale, à Ottawa. Le projet pilote propose des exercices pratiques qui visent à améliorer le milieu de travail par le respect de la personne et une meilleure communication.

En outre, notre analyse des bilans annuels que soumettent les institutions révèle que certaines d'entre elles ont pris des mesures pour améliorer la situation en matière de langue de travail.

- Au Bureau de la sécurité des transports, par exemple, le directeur exécutif est anglophone et parfaitement bilingue. Depuis son entrée en fonction, les réunions du Comité de gestion supérieure se déroulent dans les deux langues. Le directeur exécutif s'adresse à chaque employé dans la langue de son choix. Son attitude a influencé les autres cadres supérieurs qui utilisent de plus en plus le français dans les réunions du Comité.
- Afin de conscientiser ses employés aux exigences de la *Loi* et de veiller à ce que les conditions liées à la langue de travail soient respectées, Santé Canada a préparé une série de messages électroniques originaux et a fait paraître des articles dans le bulletin ministériel. Cette initiative a suscité l'intérêt des gestionnaires et des employés qui ont demandé des renseignements additionnels sur leurs droits et obligations linguistiques. De plus, tous les deux mois, une série d'exercices éducatifs sur ordinateur est diffusée pour aider les employés à améliorer leur connaissance du français, en association avec le bulletin *Entre Parenthèses*.

- Au ministère de la Justice Canada, une importance particulière a été accordée cette année à la tenue de réunions bilingues. Pendant l'année, un cours sur la gestion efficace des réunions a été offert, et continue d'ailleurs de l'être. Un des points abordés lors de ces cours a été la responsabilité des gestionnaires et des employés de s'assurer que les réunions sont menées dans les deux langues officielles. Le cours présente également les méthodes qui peuvent être appliquées afin d'aider ou d'encourager les employés à tenir des réunions bilingues. Les secrétaires des divers comités du Ministère ont été de nouveau sensibilisés à la nécessité d'assurer le bilinguisme dans les réunions et de voir à ce que la documentation nécessaire aux réunions soit distribuée dans les deux langues.
- À la Société pour l'expansion des exportations, à Ottawa, six professeurs de langues sont à la disposition des employés de la société d'État durant les heures de travail. Les professeurs sont également réviseurs dans les ateliers de rédaction qui ont été mis sur pied.
- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes offre des cours de formation professionnelle en anglais et en français, mais comme la demande pour les cours en français est moins élevée, il s'est associé à d'autres ministères situés dans le même immeuble afin de mettre les ressources en commun. Il réalise ainsi des économies et peut continuer d'offrir des cours en français qu'il ne pourrait pas proposer autrement, faute de participants.

Pour changer la perception selon laquelle l'utilisation des deux langues officielles impose une surcharge de travail aux gestionnaires et aux employés, et pour faire renaître le sentiment que la dualité linguistique est une situation normale et positive qui s'inspire des valeurs fondamentales de respect et d'inclusion, il faudra que les employés bilingues voient les avantages qu'ils en retirent, pour eux-mêmes, pour leurs collègues et pour leur pays. Car pouvoir utiliser les deux langues officielles procure effectivement de nombreux avantages sur le plan social, culturel et économique. La connaissance de plus d'une langue nous accorde un passeport inestimable vers le succès dans une économie mondiale axée sur le savoir.

Je crois fermement que nous devons accroître l'utilisation du français pour lui donner la place qui lui revient à la fonction publique du Canada.

Pour améliorer la situation de la langue de travail, le Secrétariat propose un certain nombre d'initiatives, dont les suivantes :

- Ajouter des activités de sensibilisation aux cours et aux séances d'information auprès des gestionnaires et des employés; prévoir des rencontres avec les comités de la haute direction des ministères; organiser des ateliers de formation et produire du matériel de promotion afin de valoriser l'utilisation des deux langues officielles.
- Inclure un volet « langues officielles » dans les divers programmes de formation des gestionnaires dispensés par le Centre canadien de gestion et dans les programmes d'orientation offerts aux nouveaux employés par les institutions fédérales.
- Inciter les ministères et organismes à inclure dans les ententes de responsabilité l'obligation pour les gestionnaires de maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.
- Mettre en œuvre un plan d'action en matière de langue de travail et de communication entre les bureaux de la région de la capitale nationale et ceux du Québec, qui sera élaboré et mis en œuvre par le Secrétariat et le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec.

Nous sommes conscients du rôle important de la haute direction de la fonction publique dans l'émergence d'une culture qui valorise la dualité linguistique en milieu de travail. Les cadres supérieurs doivent faire preuve de leadership en adoptant des comportements exemplaires qui favorisent une utilisation plus équilibrée des deux langues officielles. C'est la raison pour laquelle le Conseil du Trésor a revu la politique sur les profils linguistiques de ses cadres. L'objectif est clair : les membres de la haute direction doivent atteindre une connaissance linguistique appréciable pour travailler dans les deux langues officielles. Ils doivent être sensibles à la langue parlée par leurs collègues et leur personnel. Cette sensibilité devrait à son tour se répercuter sur l'organisation tout entière.

Le nombre de cadres devant atteindre les compétences linguistiques exigées par leur poste[2] et la mesure de leur progression devraient nous permettre d'instaurer un milieu plus propice à l'utilisation du français comme langue de travail dans les régions bilingues. Les principes de base de cette politique s'appliquent à toutes les institutions. Cependant, les institutions dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur doivent l'adapter à leur situation en ce qui a trait aux mécanismes d'application. Au 31 mars 2001, à la fonction publique, 68 p. 100 des cadres satisfaisaient à l'exigence

2. Pour les cadres de la fonction publique, le niveau C (supérieur) est exigé pour la compréhension écrite et l'interaction orale, et le niveau B (intermédiaire), pour l'expression écrite.

CBC. J'ose croire que ce chiffre continuera d'augmenter notamment afin de répondre aux exigences de la politique et en vue d'améliorer l'utilisation plus équilibrée des deux langues officielles. La mise en œuvre de la politique est suivie de très près par la Direction des langues officielles du Secrétariat.

Je tiens à souligner à ce sujet que, même si la politique sur les profils linguistiques des cadres vise au départ les membres de la haute direction, certains ministères et organismes, comme Statistique Canada, appliquent les mêmes exigences linguistiques aux postes de cadre qui se situent à un ou deux échelons en dessous du niveau de la haute direction, en vue de préparer la relève.

Par ailleurs, le Secrétariat publie des documents d'information afin de promouvoir un milieu de travail propice au bon usage des deux langues officielles. À l'automne 2000, le Secrétariat a distribué les cartes d'autoévaluation pour les gestionnaires et les employés ainsi qu'une nouvelle affiche qui invite les fonctionnaires à utiliser davantage le français lors des réunions dans les régions désignées bilingues à l'extérieur du Québec.

Participation équitable

Notre gouvernement croit en la nécessité d'avoir une fonction publique professionnelle, intègre, diversifiée et représentative de la société canadienne qu'elle sert. Nous croyons que les citoyens d'expression française ou anglaise doivent avoir des chances égales de joindre les rangs des institutions fédérales assujetties à la *Loi*, selon le principe du mérite.

Dans un État fédéral diversifié comme le Canada, il est important que tous les citoyens jouissent d'occasions équitables et égales de participer à l'administration nationale et de pouvoir s'identifier à leur propre capitale nationale, s'y sentant chez eux.

(Lester B. Pearson, Déclaration de principe sur le bilinguisme, Débats des Communes, le 6 avril 1966)

Il existe des communautés de langue officielle en situation minoritaire d'un bout à l'autre du pays. Il est normal que l'effectif de l'administration publique, qui est à leur service, tende à refléter leur présence dans la société canadienne.

La participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi* demeure relativement stable. Elle se maintient à 27 p. 100 de francophones et à 72 p. 100 d'anglophones.

Les efforts déployés par le gouvernement au fil des ans ont porté fruit. La composition linguistique de la fonction publique du Canada reflète en général celle de la population canadienne.

Cependant, hors de la région de la capitale nationale, les anglophones demeurent sous-représentés dans les bureaux du Québec, bien qu'on note une légère augmentation. Au 31 mars 2001, 8 p. 100 des fonctionnaires étaient anglophones, une légère hausse par rapport à l'année précédente, alors qu'ils constituent 13 p. 100 de la population du Québec. Plusieurs institutions se disent conscientes d'un tel déséquilibre et comptent y remédier pour devenir un employeur de choix.

Il faut davantage mettre à profit les investissements des programmes d'immersion et de formation linguistique. Beaucoup de jeunes Canadiens arrivent sur le marché du travail non seulement avec une bonne connaissance de leur langue seconde, mais aussi avec une attitude progressive et un esprit ouvert au bilinguisme.

Je tiens à préciser que cela ne diminue en rien les possibilités qu'ont les Canadiens unilingues de faire carrière à la fonction publique du Canada. Ces personnes continuent d'avoir accès à la formation linguistique et, par le fait même, à de nouveaux débouchés. Il n'est donc pas nécessaire d'être bilingue pour postuler un emploi à la fonction publique.

Rendement des institutions

En juin 2000, des indicateurs de rendement, développés par la Direction des langues officielles (la Direction) en partenariat avec des représentants des ministères et agences, ont été mis à la disposition du réseau des langues officielles. Ces indicateurs seront revus pour qu'ils puissent servir à mesurer le niveau de satisfaction de la population en ce qui a trait à la disponibilité et à la qualité des services offerts dans les deux langues officielles, partout où il est requis de le faire.

Au cours de l'exercice financier à l'étude, la Direction a récupéré les fonctions de vérification qui avaient été transférées au Bureau du contrôleur général. Elle entend modifier la façon dont étaient effectuées ces vérifications de manière à mettre davantage l'accent sur les résultats et non sur les processus.

En 2000-2001, la Direction a mené des vérifications dans sept aéroports. Celles-ci portaient sur l'offre active et la prestation des services ainsi que sur l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports de Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), Moncton et Halifax. Ces activités lui ont permis d'examiner le fonctionnement des autorités aéroportuaires et des unités ministérielles situées dans les aéroports, à savoir : Air Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Dans l'ensemble, le service au public est assuré dans les deux langues officielles.

Certaines lacunes ont cependant été repérées, plus particulièrement en ce qui a trait à l'affichage et à l'offre active. Ces faiblesses ont été portées à l'attention des organismes concernés. La Direction devra, au cours de l'exercice 2001-2002, tirer au clair certaines interprétations des politiques afin qu'elles soient conformes aux modifications qui seront apportées dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines; ainsi, il sera plus facile de définir les paramètres dont doivent tenir compte les ministères et organismes en matière de service à la clientèle. Un suivi à ces recommandations sera assuré au cours de l'année.

La Direction s'affaire, en étroite collaboration avec le Secteur du service et de l'innovation du Secrétariat, le Commissariat aux langues officielles et d'autres organismes, dont Statistique Canada, à établir de nouvelles méthodes pour évaluer la satisfaction du public.

Plusieurs institutions ont déjà effectué soit des vérifications de la disponibilité du service au téléphone, soit des sondages auprès de leur clientèle afin de vérifier que les services étaient adéquats. Les lacunes décelées sont corrigées immédiatement.

En voici quelques exemples :

- Développement économique Canada pour les régions du Québec effectue une enquête annuelle afin d'obtenir, entre autres, le niveau de satisfaction de sa clientèle à l'égard des services.
- L'Office national de l'énergie mène une enquête auprès de ses clients francophones environ tous les quatre ans.
- Financement agricole Canada (anciennement Société du crédit agricole) fait une vérification tous les six mois pour s'assurer que les préposés aux services à la clientèle et les adjoints administratifs pratiquent l'offre active. Son programme national de vérification pour l'année à l'étude comprend une composante sur les langues officielles.

Les études du Commissariat aux langues officielles ont également été une source d'information; elles ont permis de trouver des failles ainsi que des solutions. La Commissaire et ses prédécesseurs ont mentionné que la prestation des services bilingues, et plus particulièrement les services offerts en français, laissait grandement à désirer malgré certains progrès relatifs. Le Secrétariat s'attend à ce que les institutions visées par les études du Commissariat prennent les mesures qui s'imposent pour corriger la situation.

Agissant comme catalyseur, la Direction du Secrétariat fait activement la promotion d'initiatives intéressantes et novatrices qu'ont entreprises les institutions pour s'acquitter de leurs responsabilités en matière de langues officielles. Ces initiatives sont affichées sur son site Web en vue de favoriser l'échange de bonnes pratiques et l'atteinte des résultats. De plus, la Direction utilise les résultats de ses propres vérifications et ceux des vérifications internes menées par les institutions pour évaluer la situation. Ses autres activités de vérification et de surveillance comprennent la visite des bureaux et points de service qui doivent servir le public dans les deux langues officielles ainsi que les bilans annuels des institutions.

Le bilan annuel est l'instrument que le sous-ministre ou premier dirigeant d'une institution transmet au Secrétariat pour rendre compte de son rendement en matière de langues officielles. On s'attend à ce que le bilan reflète la stratégie globale que préconise l'institution pour régler les faiblesses qui perdurent parfois depuis trop longtemps. En outre, le personnel de la Direction offre régulièrement des avis et des conseils aux responsables des 178 institutions[3] assujetties à la *Loi*. La Direction vérifie aussi les organismes qui ont changé considérablement leur façon de fournir leurs services au cours des dernières années.

Sensibilisation

La Direction continue de gérer une gamme d'activités de sensibilisation en vue d'améliorer constamment les services. Ces activités visent à renseigner le personnel qui travaille directement avec le public et les gestionnaires de tout le pays sur les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles.

La Direction a produit à cet effet la vidéocassette *Les langues officielles... Une question de service* accompagnée de matériel didactique. Cet outil est conçu pour les employés qui fournissent les services en français et en anglais. Elle présente diverses bonnes pratiques. Les gestionnaires et les spécialistes des langues officielles dans les ministères et organismes sont invités à se servir de ces exemples et à les adapter à leur situation.

D'autres initiatives méritent d'être mentionnées :

- Anciens Combattants Canada a distribué à tous ses employés trois brochures sur l'offre active de service : une sur les communications en personne, une autre sur les communications au téléphone et une troisième sur la présentation visuelle.

3. En date du 9 janvier 2001, les 178 institutions comprenaient 72 ministères et organismes dont le Conseil du Trésor est l'employeur, 63 sociétés d'État et employeurs distincts, et 43 organismes privatisés, comme Air Canada et les administrations aéroportuaires.

- Le Conseil du Trésor a modifié les politiques qui régissent l'accès à la formation linguistique et la dotation des postes bilingues afin de tenir compte des besoins des personnes ayant des troubles d'apprentissage. Il a aussi révisé les séances de formation et d'information sur les langues officielles et développé des outils pour mesurer l'atteinte des objectifs en matière de langues officielles.
- Le Secrétariat a intégré la dimension « appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire » dans le programme des séances de formation sur les langues officielles offertes partout au pays, plus particulièrement dans le cours Orientation aux langues officielles. Ces séances sont très populaires; environ 500 fonctionnaires qui travaillent avec le public y participent chaque année.

En somme, le Secrétariat a commencé à renouveler, avec les institutions, le Programme des langues officielles. Il vise les mêmes grands objectifs que la Commissaire aux langues officielles mentionne dans ses études et dans ses rapports. Cette dernière laisse entendre qu'une concertation de l'appareil gouvernemental sera favorable à l'amélioration des services. C'est exactement le but que nous recherchons avec la relance du Programme des langues officielles.

Communautés de langue officielle en situation minoritaire

Dans le discours du Trône du 31 janvier 2001, le gouvernement du Canada a renouvelé son engagement à l'égard des communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi que du renforcement de la culture et de la langue françaises. L'aide apportée à ces communautés se manifeste de différentes façons.

Le Secrétariat collabore étroitement avec Patrimoine canadien et les institutions fédérales à la promotion et au développement de telles communautés. Plusieurs mesures concrètes ont été mises de l'avant pour favoriser leur épanouissement.

Le Secrétariat a notamment établi des liens plus étroits entre les principaux intervenants fédéraux. Il continue d'appuyer les travaux du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne et ceux des regroupements pour le développement économique et l'employabilité, coordonnés par Développement des ressources humaines Canada de même que le National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority. Ces rapprochements permettent aux institutions de partager l'information et le savoir-faire et d'étudier les enjeux de façon plus globale.

Le Secrétariat a de plus entrepris de sensibiliser les institutions fédérales et les conseils fédéraux régionaux à la réalité et aux besoins des communautés. Il a tenu trois réunions de champions des langues officielles des ministères à l'Île-du-Prince-Édouard, au Québec et au Manitoba, et deux réunions des champions des sociétés d'État au Manitoba et au Québec. Des réunions des comités consultatifs des ministères, des sociétés d'État et des administrations aéroportuaires sur les langues officielles ont également eu lieu dans les diverses régions du pays. Des représentants des communautés sont invités à ces réunions, un des objectifs étant de mieux faire connaître les représentants des communautés et de cerner leurs besoins.

Soucieux de se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire, le Secrétariat travaille de concert avec Patrimoine canadien à l'établissement de sous-comités des langues officielles sous l'égide des conseils fédéraux régionaux. Ces sous-comités contribueront à amplifier l'incidence des initiatives fédérales en matière de développement des communautés. De tels sous-comités ont été mis sur pied à Terre-Neuve, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Manitoba, en Saskatchewan et dans la région du Pacifique (qui comprend la Colombie-Britannique et le Yukon).

Au cours de l'année visée par le rapport, les membres du Sous-comité des langues officielles de l'Île-du-Prince-Édouard ont uni leurs efforts pour planifier l'organisation d'un Symposium Atlantique sur les langues officielles, en octobre 2001, à Charlottetown, sous l'égide des conseils des hauts fonctionnaires fédéraux des quatre provinces de l'Atlantique.

Le gouvernement travaille sur plusieurs fronts à doter les communautés des outils dont elles ont besoin pour assurer leur vitalité. Nous voulons les aider à s'épanouir et à se développer comme le dictent leurs besoins.

Tendances et défis

Toutes les initiatives du gouvernement du Canada, tous les projets et tous les objectifs, aussi bons soient-ils, ne peuvent être réalisés sans le talent et le professionnalisme des employés de la fonction publique d'un bout à l'autre du Canada et à l'étranger.

J'estime que le Canada est privilégié de pouvoir compter sur une fonction publique aussi dévouée. Le gouvernement est résolu à faire en sorte que la fonction publique soit novatrice et dynamique. Pour devenir un employeur de premier choix, notre fonction publique doit continuer d'attirer et de maintenir dans ses rangs des employés compétents.

À n'en pas douter, le gouvernement se heurte à de très grands défis. La démographie du pays évolue et les effectifs vieillissent. Pour réussir à attirer et à maintenir en poste le personnel qualifié dont nous avons besoin pour relever ces défis, nous devons faire face à un marché de la main-d'œuvre de plus en plus concurrentiel.

Cela dit, nous sommes déterminés à bâtir un milieu de travail plus inclusif – un milieu qui valorise la contribution de ses employés. À titre de présidente du Conseil du Trésor, je m'y engage.

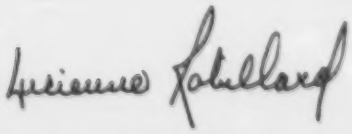
Le gouvernement du Canada insuffle une nouvelle vie aux langues officielles au sein de l'appareil fédéral. Notre objectif est de préparer la fonction publique du Canada pour qu'elle soit en mesure de relever les défis à venir. La promotion des langues officielles restera au cœur de nos préoccupations.

Au printemps 2001, le Premier ministre du Canada a donné des responsabilités accrues en ce qui a trait aux langues officielles à mon collègue Stéphane Dion, président du Conseil privé de la Reine pour le Canada et ministre des Affaires intergouvernementales. M. Dion s'est vu confier la responsabilité de formuler un nouveau cadre d'action en collaboration avec ses partenaires pour renforcer le Programme des langues officielles.

À la même période, j'ai annoncé la création d'un Groupe de travail pour moderniser la gestion des ressources humaines dans la fonction publique. Le renouvellement des politiques sur les langues officielles devra s'effectuer en parallèle pour faire en sorte que les deux initiatives se complètent.

Le gouvernement du Canada doit devenir le porte-étendard d'une nouvelle culture qui promeut l'égalité du français et de l'anglais dans ses institutions. S'appuyant sur l'héritage de ses prédécesseurs, le gouvernement ravivera les efforts déployés afin de promouvoir et de préserver ce riche héritage qu'est la dualité linguistique canadienne, à la fonction publique du Canada et dans l'ensemble de la population canadienne.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

ANNEXE STATISTIQUE

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent regroupent trois catégories :

A. Personnel des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, ce qui comprend certains employés de la GRC et de la Défense nationale

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région, au 31 mars 2001
4. Postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
6. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
7. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
8. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
9. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
10. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
11. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privés

14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15A. Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

15 B. Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

17. Répartition des bureaux et points de service au Canada

18. Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

19. Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes[4] et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffèrent selon le système, soit au 31 mars 2001 pour le SIPC et Burolis mais le 31 décembre 2000 pour le SILO II.

4. Par « poste » il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2001.

Interprétation et validité des données

Certaines données historiques sont mentionnées, mais en raison des modifications apportées au cours des années, par exemple, la création, la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes, on ne peut pas toujours les comparer.

Notes et définitions techniques

Dans certains tableaux, les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Afin d'alléger la présentation des tableaux, les chiffres ont été arrondis à l'unité près.

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- ***bilingue :*** poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais;
- ***anglais essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- ***français essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- ***anglais ou français essentiel (poste réversible) :*** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

Année	*Bilingues*	*Anglais essentiel*	*Français essentiel*	*Anglais ou français ess.*	*Dossiers incomplets*	*Total*
1978	25 %	60 %	8 %	7 %	0 %	
	52 300	128 196	17 260	14 129	0	211 885
1984	28 %	59 %	7 %	6 %	0 %	
	63 163	134 916	16 688	13 175	0	227 942
2000	35 %	53 %	6 %	5 %	1 %	
	50 535	75 552	8 355	7 132	1 478	143 052
2001	37 %	52 %	5 %	5 %	1 %	
	54 952	77 087	7 915	7 254	1 176	148 384

Données du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

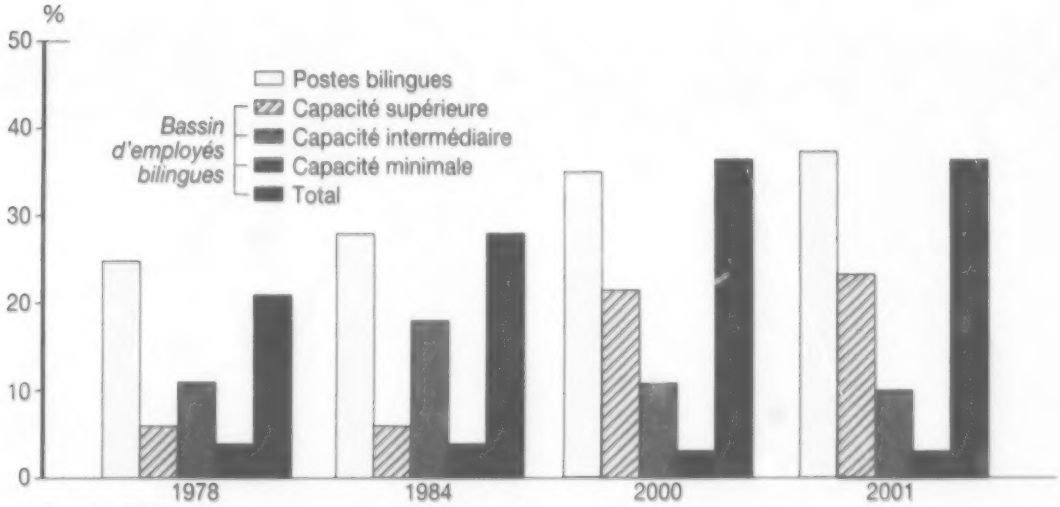
Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale administrés dans le cadre de l'ELS (Évaluation de langue seconde).



Données SIPC

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région, au 31 mars 2001

La rubrique ***postes unilingues*** constitue la somme des trois catégories suivantes : anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont unilingues et les exigences linguistiques sont établies à partir de la capacité linguistique des titulaires (français ou anglais) plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Région	*Postes bilingues*	*Postes unilingues*	*Dossiers incomplets*	*Total*
Ouest et Nord du Canada	5 % 1 525	95 % 31 325	0 % 153	33 003
Ontario (sauf RCN)	10 % 1 899	90 % 17 032	0 % 18	18 949
Région de la capitale nationale	63 % 37 034	36 % 20 812	1 % 678	58 524
Québec (sauf RCN)	57 % 10 721	42 % 7 912	1 % 73	18 706
Nouveau-Brunswick	45 % 2 471	54 % 2 981	1 % 53	5 505
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 297	88 % 11 168	2 % 250	12 715
À l'étranger (capacité linguistique)	80 % 781	20 % 201	0 % 0	982
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Données du SIPC

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

1. **Satisfont,** ce qui signifie que les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. **Ne satisfont pas,** laquelle se divise en **deux** sous-catégories :
   - Titulaires **exemptés** de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
     - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
     - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
   - Titulaires qui **doivent satisfaire** aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	36 446	14 462	1 392	0	52 300
1984	86 %	10 %	4 %	0 %	
	54 266	6 050	2 847	0	63 163
2000	83 %	10 %	2 %	5 %	
	41 832	5 030	968	2 705	50 535
2001	82 %	10 %	3 %	5 %	
	45 053	5 566	1 345	2 988	54 952

Données du SIPC

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

La catégorie **autres** renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétence professionnelle qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir, par exemple la sténographie ou la traduction.

Dans les tableaux 5, 7, 9 et 11, les niveaux requis en langue seconde (C, B, A et autres) se réfèrent à l'« interaction orale ».

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	7 %	59 %	27 %	7 %	
	3 771	30 983	13 816	3 730	52 300
1984	8 %	76 %	13 %	3 %	
	4 988	47 980	8 179	2 016	63 163
2000	25 %	69 %	2 %	4 %	
	12 836	34 677	1 085	1 937	50 535
2001	27 %	68 %	2 %	3 %	
	14 801	37 318	1 074	1 759	54 952

Données du SIPC

Tableau 6

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Ce tableau porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les deux catégories (**satisfont** et **ne satisfont pas**) sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	20 888	8 016	756	0	29 660
1984	86 %	9 %	5 %	0 %	
	34 077	3 551	1 811	0	39 439
2000	82 %	11 %	2 %	5 %	
	26 766	3 429	690	1 631	32 516
2001	81 %	11 %	3 %	5 %	
	28 369	3 872	923	1 833	34 997

Données du SIPC

Tableau 7

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	
	2 491	19 353	7 201	615	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	1 %	
	3 582	31 496	3 872	489	39 439
2000	28 %	69 %	2 %	1 %	
	9 088	22 421	587	420	32 516
2001	29 %	68 %	2 %	1 %	
	10 262	23 803	592	340	34 997

Données du SIPC

Tableau 8

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail* selon la *Loi*. Les **deux** catégories (**satisfont** et **ne satisfont pas**) sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	65 %	32 %	3 %	0 %	
	11 591	5 626	565	0	17 782
1984	85 %	11 %	4 %	0 %	
	20 050	2 472	1 032	0	23 554
2000	84 %	9 %	1 %	6 %	
	14 827	1 580	267	1 041	17 715
2001	83 %	9 %	2 %	6 %	
	16 206	1 674	408	1 141	19 429

Données du SIPC

* *Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.*

Tableau 9

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	7 %	53 %	31 %	9 %	
	1 225	9 368	5 643	1 546	17 782
1984	6 %	70 %	18 %	6 %	
	1 402	16 391	4 254	1 507	23 554
2000	21 %	68 %	3 %	8 %	
	3 657	12 115	482	1 461	17 715
2001	23 %	68 %	2 %	7 %	
	4 400	13 201	465	1 363	19 429

Données du SIPC

Tableau 10

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles. Les deux catégories (**satisfont** et **ne satisfont pas**) sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	64 %	32 %	4 %	0 %	
	9 639	4 804	567	0	15 010
1984	80 %	15 %	5 %	0 %	
	14 922	2 763	1 021	0	18 706
2000	81 %	9 %	5 %	5 %	
	9 326	1 095	537	574	11 532
2001	80 %	9 %	6 %	5 %	
	9 947	1 065	702	669	12 383

Données du SIPC

Tableau 11

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	12 %	66 %	21 %	1 %	
	1 865	9 855	3 151	139	15 010
1984	11 %	79 %	9 %	1 %	
	2 101	14 851	1 631	123	18 706
2000	42 %	56 %	1 %	1 %	
	4 854	6 514	89	75	11 532
2001	45 %	54 %	1 %	0 %	
	5 570	6 688	85	40	12 383

Données du SIPC

Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978		*1984*		*2000*		*2001*	
Région	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada et à l'étranger	75 %	25 %	72 %	28 %	69 %	31 %	69 %	31 %
Total	211 885		227 942		143 052		148 384	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		52 651		32 000		33 003	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	93 %	7 %	95 %	5 %
Total	34 524		36 673		19 895		18 949	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	64 %	36 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		75 427		53 691		58 524	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	7 %	93 %	8 %	92 %
Total	29 922		32 114		18 811		18 706	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	73 %	27 %	62 %	38 %	62 %	38 %
Total	6 763		7 698		5 207		5 505	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	96 %	4 %	96 %	4 %	95 %	5 %
Total	19 212		21 802		12 434		12 715	
À l'étranger	76 %	24 %	74 %	26 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 577		1 014		982	

Données du SIPC

Tableau 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	*1984*	*2000*	*2001*
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	31 %
Total	211 885	227 942	143 052	148 384
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	73 %	73 %
Francophones	18 %	20 %	27 %	27 %
Total	1 119	4 023	3 106	3 272
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	75 %	74 %
Francophones	19 %	22 %	25 %	26 %
Total	22 633	22 826	17 626	19 277
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	64 %	64 %
Francophones	26 %	29 %	36 %	36 %
Total	47 710	56 513	52 315	56 502
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	75 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	25 %	24 %
Total	25 595	27 824	15 027	15 931
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	66 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	34 %	33 %
Total	65 931	72 057	34 311	34 282
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %
Total	48 897	44 699	20 667	19 120

Données du SIPC

Tableau 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*1999*	*2000*
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	73 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	268 948	275 988
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	94 %	94 %
Francophones	6 %	6 %	5 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	1 %	2 %
Total	76 526	67 934	79 284	81 536
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	91 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	3 %
Total	63 786	56 611	69 054	72 789
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	66 %	65 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	35 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	30 984	27 489	35 977	36 423
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	15 %	16 %
Francophones	83 %	80 %	82 %	81 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	50 255	45 641	50 691	51 542
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	73 %	76 %
Francophones	23 %	24 %	26 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	0 %
Total	10 857	8 320	8 907	9 137
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	90 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	9 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 951	23 456
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	77 %	78 %
Francophones	28 %	23 %	22 %	21 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	8 292	1 715	1 084	1 105

Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.
Données du SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*1999*	*2000*
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	73 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	268 948	275 988
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	73 %
Francophones	26 %	27 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	1 %	1 %	2 %
Total	7 209	16 270	7 095	7 841
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	20 432	21 033
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	75 %	76 %
Francophones	29 %	27 %	24 %	23 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	47 387	48 010
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	69 %	69 %
Francophones	30 %	26 %	30 %	30 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	34 561	37 357
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	73 %
Francophones	23 %	22 %	22 %	22 %
Inconnus	5 %	6 %	4 %	5 %
Total	92 492	50 775	87 133	89 853

* *Ce total comprend les données des tableaux 15A et 15B.*

** *Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*

Données du SILO II

Tableau 15A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes *(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)*

Les données de ce tableau sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de mieux les distinguer.

Les sous-tableaux (15A et 15B) se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation équitable au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

	*1991**	*1994*	*1999*	*2000*
Généraux				
Anglophones		76 %	77 %	73 %
Francophones		24 %	23 %	27 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	75	75
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	75 %
Francophones		24 %	25 %	25 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	12 938	12 904
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	45 406	44 652

* *La répartition par catégorie n'était pas disponible pour les 117 540 membres des Forces canadiennes.*

Données du SILO II

Tableau 15B

Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC *(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)*

Ce tableau comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

	*1991**	*1994**	*1999*	*2000*
Officiers				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			395	393
Sous-officiers				
Anglophones			83 %	83 %
Francophones			17 %	17 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 782	4 682
Gendarmes				
Anglophones			80 %	81 %
Francophones			20 %	19 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			8 744	9 188

* *Pour ces deux années, les données sont réparties au tableau 15.*

Données du SILO II

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau donne un aperçu de la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

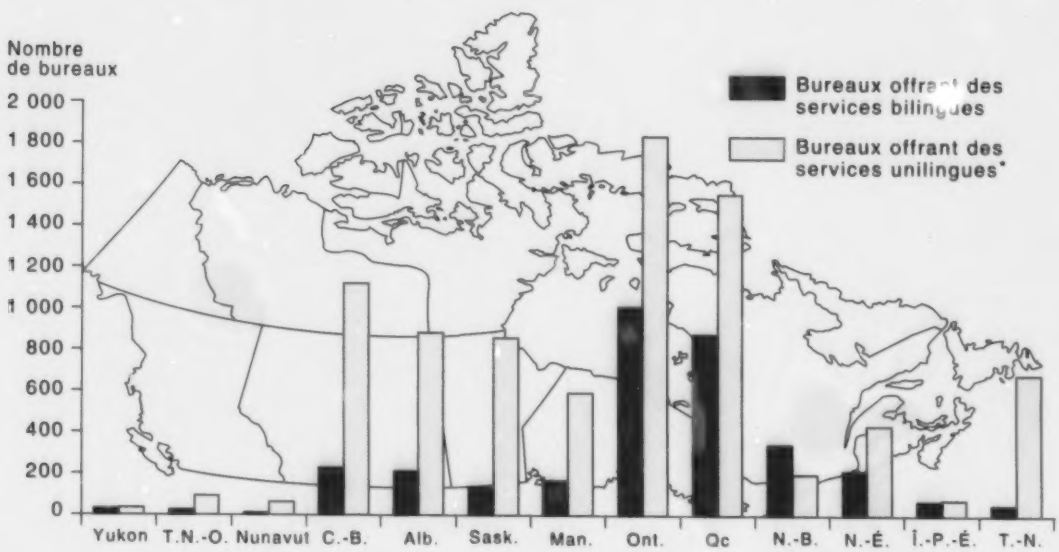
	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	412 000	424 372

Données du SIPC et du SILO II

Tableau 17

Répartition des bureaux et points de service au Canada

Ce tableau illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir ou non leurs services dans les deux langues officielles.



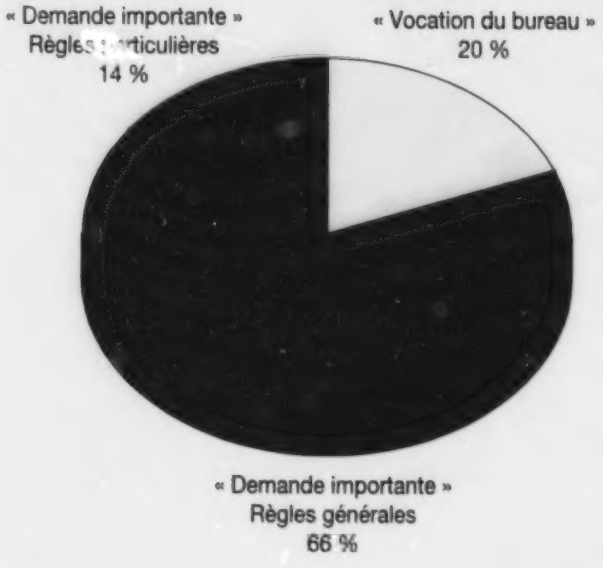
* *Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues anglais, ailleurs au Canada.*

Données de Burolis

Tableau 18

Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

Ce tableau illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

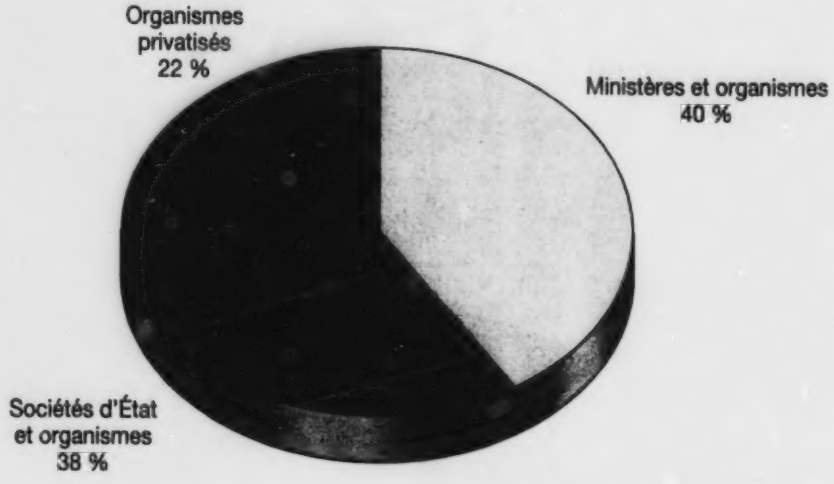


Données de Burolis

Tableau 19

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau présente la répartition de l'ensemble des organismes qui doivent s'acquitter de leurs obligations. À noter que le Conseil du Trésor est l'employeur que pour la catégorie « Ministères et organismes ».



Données de Burolis